العمل مع الجماعات
بين
النظرية والتطبيق

إعـــداد

دكتـور

جابر عوض سيد حسن

عميد المعهد العالى للخدمة الاجتماعية

بأسوان



العمل مع الجماعات
بين
النظرية والتطبيق

إعـــداد
دكتـور
جابر عوض سيد حسن
عميد المعهد العالى للخدمة الاجتماعية
بأسوان

٢٠٠٠

الفصل الأول

النظرية الارتقائية وديناميات الجماعة

كانت لاسهامات «جريس كويلى» الفضل فى ظهور هذه النظرية التى تقوم أساساً على فكرة أن اتجاه الجماعة الذاتى نحو هدف عام هو أهم أداة جماعية فعالة للنمو الاجتماعى للأعضاء.

ثم أسهم كل من «ويسلون ورايلاند وفيلبس وشفارتز» فى تفسير فوائد استقلال الجماعة وصنعها لقرارها وأهمية العضو كمصدر للنمو ووظيفة قائد الجماعة فى تحقيق ذلك.

وقد يبدو من الغريب أن يعتبر الناس هذه الطريقة فى خدمة الجماعة «فريدة جداً» لأنها سلالة الاتجاه السائدة لأنه بدون التشكيلات التى وضعت سابقاً كان من الصعب وضع هذه الآراء من جديد. وأن نسبة هذه الصفات الفريدة لتلك الطريقة تعنى شيئين : أن الطريقة نوعية فى منهجها بحيث يسهل تمييزها من غيرها من الطرق أو أنها مختلفة ومتعارضة مع أشكال العلاج الجماعى السائدة التى أجتذبت المزيد من الأخصائيين الاجتماعيين فى خدمة الفرد أكثر من خدمة الجماعة كما أوضحت «باربارا سولومان Barbora Soloman». وقد تكون النماذج المختلفة للعلاج الجماعى مرتبطة بمفاهيم دراسة الفرد والتشخيص والعلاج.

ومع أن بعض المنظرين فى خدمة الجماعة يرتبطون بتلك المفاهيم فإننى أرى الفصل بين فكرتى الخاصة عن هذه الآراء التى تبدو لى أمراً فرعياً بالنسبة للاتجاه السائد فى تطور خدمة الجماعة.

وهذا المدخل قد يكون أكثر تحديداً لأنه ليس انتقائياً وأنقى لشكل الانتقالية

لها درجة قبول عالية بحيث يصعب انتقادها لعدم اشتغالها على أى موقف على الأطلاق. وهناك قليل منظرى الممارسة فى الخدمة الاجتماعية مما لايتأثرون بأفكار من مصادر متعددة وبالرغم من ذلك كانت التأثيرات واضحة جداً قبل أن تنتشر النظريات أو يسير منظرو الخدمة الاجتماعية إليها بعناوينها فأى مدرسة فكرية لم تتأثر بنظرية الدور أو نظرية الاتصالات أو نظرية الأنسقة.

وقد حاولنا أن نضع عند بداية صياغة كل مرحلة نسقا منظماً ومتماسك من الداخل للتحليل والعمل. وهذا النسق هدف سهل واضح الاستخدام فأى شئ ملموس معرض للاستخدام والنقد. لكن الانتقائية الخالصة فوق مستوى النقد حتى تتحقق من أنها تولعه اختبارين أن تتجنب أى محاولات لتكامل كل الأجزاء المختلفة التى تفقدها وظيفتها كمدخل متملك أن أن تسعى لتكامل الأجزاء بشكل اختيارى داخل نسق موحد فى مستوى جديد. وفى تلك اللحظة تصبح انتقائية ولكنها تصبح صيغة جديدة.

- الخصائص الأساسية :

يمكن إيجاز الخصائص الأساسية لهذا النماذج فيما يلى :-

١- يفترض أن الأفراد يحصلون على تدعيم لأدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية.

٢- أن أنواع الخبرات المثمرة فى هذا التدعيم يمكن أن نلمسها فى الجماعة ذات الهدف المشترك.

٣- قد يأخذ الهدف المشترك شكل انضمام علم أو مصلحة عامة أو توقف حياتى مشترك وينتج عن كل منها [illegible] بين الأعضاء.

٤- أن تحقيق الهدف الجماعى يصبح الهدف الأول للأعضاء والقائد.

٥- فى إطار تحقيق هدف الجماعة يحقق الأفراد قدراً من النمو الاجتماعى ويرتبط القائد بجميع أعضاء الجماعة ويمكن تحقيق زيادة استفادة الأعضاء إلى الحد الأقصى من خلال تدخل القائد.

٦- تكون الجماعة هى الوسط الذى تتم فيه أعمال الأعضاء لأن إدراكهم لأعمال بعضهم البعض وإدراك القائد لتلك الأعمال كل ذلك يخلق قاعدة تفهم مشترك للسلوك يمكن للأعضاء والقائد أن يعلموا فى إطاره ويقدرون أعمالهم.

٧- تجرى تلك العملية بشكل واضح مباشر مكشوف وينتج عنها تفاهم وجهد متبادل بين الأعضاء والقائد.

٨- يكون كل عضو فى الجماعة حرا فيما يتصل بما يريد أن يعطيه ويأخذه من الجماعة ولايكون هناك قصد لتغيير أى فرد حيث يكون لكل عضو الحق فى أن يقرر كيفية حياته، وعليه أن يتقبل النتائج بالفائدة أو الخسارة.

٩- على القائد أن يعتبر أنه إنسان ينظر إلى إنسان آخر مع اختلاف الوظائف التى يقوم بها كل منهما.

١٠- تركز هذه الطريقة على الوقت الحاضر للجماعة أو المواقف الحياتية خارج الجماعة.

١١- أن هذه الطريقة ارتقائية بمعنى أنها تعتبر الأفراد غير قادرين بصفة مستمرة على التحرك للأمام لتحقيق الذات على مدى الحياة وتحقيق امكانيات الأداء الاجتماعى، ذلك يختلف تماما مع توجهات معالجة الأمراض.

١٢- تعتبر هذه الطريقة أن النسق الاجتماعى هدف جماعى عام كنسق متخصص فى علاقات القرناء يتطلب بدوره مجموعة متخصصة من المعلومات والطرق والمهارات لاستخدام نموذج الممارسة المهنية لخدمة الجماعة.

وكل الخصائص السابقة تقود إلى تعريف النموذج بأنه يهدف إلى :

١- مساعدة الأفراد على تحسين آدائهم الاجتماعى خلال خبرات الجماعة التى يشترك الأعضاء فيها باهتماماتهم وميولهم المشتركة.

٢- مساعدة تلك الجماعات بحيث يكون أدائها متسماً بالفاعلية والمسئولية فى تحقيق أهدافها.

المعرفة والقيم

هناك آراء تعتبر أن البشر أحراراً ومسئولين وقادرين على تحقيق ذواتهم ويعتبر البعض ذلك الأمر من نمط المثل البراقة التى تخلو من المضمون أو الدليل أو الطريقة.

والدليل الأمبيريقى بالنسبة للنظرية الارتقائية يعتمد على الخبرة أو مايطلق عليه الأخصائيون الاجتماعيون حكمة الممارسة والحاجة إلى تنظيم حكمة الممارسة ضرورية ولكن امكانيات البرهنة عليها خادعة.

والمكاسب أو الفوائد المتاحة لكل عضو فى جماعة ما تعتمد على المنهج المستخدم ومهارة الممارس ولذلك لاتكون النتائج التى يحصل عليها الفرد مضمونة أو قابلة للتنبؤ ولايعتبر ذلك هروباً من إثبات جدوى النظرية ولكنه اعتراف واقعى بالقواعد الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية التى تحترم حقوق التوجه الذاتى للفرد ولاترمى إلى إعادة صياغة الأفراد رغماً عنهم.

والملاحظة المهنية تقدم الدليل المستمر على الفوائد التى يحصل عليها الأعضاء وتوضح لنا الملاحظة أن مجموعة متنوعة من الأفراد من مجالات مختلفة يستخدمون هذا النوع من الخبرة الجماعية حتى يتحقق لهم التوظيف الاجتماعى بشكل أكبر ولاتختلف المكاسب التى يحصلون عليها باختلاف مهارة المهنى ولكن تبعاً لما يقدمه الأعضاء للجماعة ولما يستخدمون من تلك المكاسب.

وإذا رجعنا إلى وجهة النظر الإنسانية فى اعتبار الإنسان حر ومسئول وقادرا على تحقيق الذات باعتبارها ثلاثة فروض لاتخضع للبرهان أو لدحض الحجة وتعتمد هذه الفروض على قيمتين هما :

إن الأفراد يجب أن يعاملوا باحترام لكرامتهم وقدراتهم التى تحقق امكانياتهم، وأن الأفراد يجب أن يتوقعوا مسئوليتهم عن علاقتهم بالآخرين فى المجتمع. والعبارات الوجوبية تمثل المرغوبية والقيمة وهى خارج نطاق البرهان.

وتلك القيمتان يوحد بينها وبين فروض النموذج ارتباط قوى لأن الأفراد لايمكن أن نتوقع أن يكونوا مسئولون إذا لم تكن لديهم حرية الاختيار ويجب أن يعاملوا باحترام لكرامتهم إذا منحوا حرية الاختيار.

أما الأفراد المستهدفون لاحداث التغيير فيهم فهؤلاء الذين يعانون من تشوهات فى مدركاتهم أو ينسحبون من عالم الواقع لدرجة لاتسمح لهم بالتصرف بشكل مـ ـمول مع هذا الواقع، لكن بالنسبة للآخرين وهم يشكلون الأغلبية العظمى من المستفيدين من الخدمات الاجتماعية يجب أن تحترم المسئولية والحرية.

ومن المنظور الارتقائى لاينظر إلى الأفراد كمرضى أو أصحاء بل على متصل يتراوح بين كونهم قادرين على الأداء اجتماعياً بشكل جيد أو سيئ الآداء. ويبدو الأفراد وكأنهم قادرون على التحرك المستمر على هذا المتصل أو المقياس فى عملية نمائية لتحقيق الذات تستمر مدى الحياة.

وبالاعتماد على التحليل البنائى الوظيفى للأنشطة الاجتماعية الذى وضعه «بارمونز» تحليلا ذا ثلاث جوانب لتحديد الطبيعة الرئيسية لكل جماعة:-

- الهدف منها أو لماذا شكلت.
- وظيفتها أو ماذا تفعل لتنفيذ الهدف.
- بناؤها أو كيف تنظم قوتها لتحقيق أهدافها.

هـ - نوع الجماعات التى تقدم إليها الجماعات :-

هناك نوعان من الجماعات التى تقدم لها الخدمات فى إطار هذه النظرية :-

أ - جماعة الأقران :-

يمكن النظر إلى كل الجماعات كجماعة أقران ما عدا جماعة واحدة هى الأسرة ومن أمثلة جماعات القرناء : المرضى فى جناح واحد بالمستشفى أو الجماعة التى تلتقى لتمارس ميلاً مشتركاً من الأنشطة الاجتماعية أو اهتماماً مشتركاً ويمكن الإشارة إلى العمر والنوع والسلالة كتقسيمات لجماعات القرناء.

ب - الجماعات المكونة والطبيعية :-

الجماعات الطبيعية مثل : شلة الشارع، أوالمرضى فى قسم بالمستشفى. أما الجماعات المكونة فمنها : جماعة الصحة النفسية، أو جماعة الهويات، أو الرحلات، أو غيرها من الجماعات.

ومن المهم أن يشارك العضو فى تحديد مكانة الجماعة حتى يكون ملتزماً نحو تطلعاتها وإذا كانت الجماعة إجبارية تعتبر الخبرة ذات قيمة قليلة أو عديمة القيمة إلا إذا بدأ الفرد فى تقبل عضويته فيها اختيارياً وتتم تلك من خلال أعضاء الجماعة الحق فى اختيار حدود وظيفتها وهدفها وتلك المجالات التى ترغب فى مناقشتها وممارسة أنشطتها.

ومن المهم أيضاً فى الجماعات التى تمارس العمل الاجتماعى أن يكون لها خطة ذات هدف يتناسب مع حدود الزمن المخصص ثم بعد تحقيقها البدء فى خطة جديدة حتى يمكن تجنب اللانهائية التى تخلق الإحساس بانعدام الجدوى.

المشاركة الاختيارية وغير الاختيارية فى الجماعة :-

أن طبيعة الاتفاق بين الأعضاء والقائد منذ البداية حول هدف ووظيفة وبناء الجماعة يتضمن بالضرورة المشاركة الاختيارية.

وإذاكانت الجماعة مفروضة على العضو فان الخبرة تكون قليلة وعديمة القيمة إلا إذا بدأ الفرد فى تقبل عضويته فيها اختيارياً.

ولذلك فإنه فى مثل تلك الظروف تكون المهمة الأولى للقائد هى واقع الجماعة والتعرف على قيمها وأعطائها فرصة. ويمكن تحقيق جانب كبير من تحقيق الثقة فى قيمة الجماعة منذ الاجتماع الأول معها. ويتم ذلك أساساً بأعطاء الجماعة حق الاختيار فى حدود وظيفة وهدف المجالات التى ترغب فى مناقشتها أو الأنشطة والأعمال الاجتماعية التى تريد الأنضمام إليها وإذا أردنا مزيدا من التحدى فيجب توضيح أن أى جزء من المحتوى يتم إلا من خلال موافقة الجماعة.

وحتى يصبح التقبل حقيقة بالنسبة للجماعة ككل يجب عند العمل مع جماعة إجبارية أن تترك فرصة الاختيار المفتوح ولايتحتم حضور العضو الذى لايلتزم بهدف الجماعة لأنه إذا طلب منه الحضور ضد رغابته فيحتمل أن يؤثر ذلك كثيراً فى إحساس الجماعة بحيويتها وفعاليتها وأن الإصرار على الحضور الفيزيقى للعضو فى مثل هذه الحالة يتعارض مع النسق القيمى للخدمة الاجتماعية فيما يتصل بحق تقرير المصير.

الخـواص البنـائية

علاقات القوة

أن أهم الخصائص البنائية للجماعة هى تلك التى تتصل بعلاقات القوة فى صنع القرارات وهناك نماذج بنائية مختلفة للجماعات أحداها تضع كل السلطة

فى يد القائد الذى يعتبر المقدمة المنطقية بالنسبة لأصحاب العلاج التحليلى للجماعة وهناك جماعة الحكم الذاتى التى تتضمن المنتخبين أو على الأقل رئيس الجلسة الذى يدير الاجتماعات

ويوجد نمط شائع الاستخدام يتمثل فى إنعدام الحكم الذاتى الرسمى فيقوم الممارس بدور قائد الجماعة وتسير الجماعة على أساس رغباتها وإتفاقاتها التى تتم مع القائد. ومثل تلك الجماعة توجه ذاتياً داخل حدود وظيفتها ونتوقع منها أن تتحمل المسئولية عن حياتها كجماعة ويكون دور القائد هو المخفف والمبسط للعمليات التى تتطلبها الجماعة لتحقيق أهدافها.

وتلك الجماعات التى تعطى السلطة كاملة للمحابس ليس لديها الخواص الدينامية للجماعة التى يعتقد أنها تؤدى إلى أقصى درجات النمو الاجتماعى وأن كانت تحقق أنواع أخرى من المكاسب والفوائد.

ومن ناحية أخرى فالجماعات التى تعطى فرصة أختيار ممثلها يمكن أن تكون مثمرة أجتماعياً لكنها تتطلب مهارات مختلفة من الممارس الذى لايعتبر قائدا بل موجها للجماعة يحترم دور رئيس الجلسة ويساعده أما نموذج الممثلين فليس له فائدة حقيقية فى توجيه الجماعة.

القواعد الأساسية للمؤسسة وعلاقتها بنوع الجماعة، ويوضح ما لدى الجماعة من قوة حتى تحدد محتوى جلساتها والدور الذى سيمارسه فى مساعدتها.

- الأهـداف

أن مفهوم الهدف هو الجوهر المنطقى والمنهجى لهذا النموذج الذى ينطلق منه كل شئ آخر. فهناك أولا الهدف من المهنة وهو تحسين الأداء الاجتماعى ثم هناك أهداف الخدمة الاجتماعية وفيما يلى توضيح أهداف النموذج :

أولاً : الأهداف النهائية

كما سبق أن أشرنا أن الهدف هو تحسين الأداء الاجتماعي وهو يتمثل في فعالية أداء الدور، المسئولية نحو الآخرين وهنا الذات عن هذا الدور.

ثانياً : الأهداف العملية

لكي نصل إلى الأهداف النهائية السابقة من المهم أن نجتاز أربعة عمليات أساسية وهي العناصر الدينامية الجوهرية في تحقيق النمو الاجتماعي للأعضاء من خلال خبرة الجماعة وهي :

أ - التنفيس

والمقصود بها إطلاق مشاعر الغضب والخوف والذنب والحب الذي يعوض أداء الفرد لدوره الاجتماعي بفعالية وذلك في حالة عدم إمكانية التعبير عنها بشكل مكشوف في وجود الآخرين ومما يتيح لهم التقدير والإستجابة لتلك التعبيرات.

ب - المساندة :

الاستقبال بالتقبل والصحبة وإعتراف الجماعة بالتعبير الذاتي الذي يترجم إلى إنجاز من خلال التشجيع لإكتشاف جوانب القوة ويترتب على ذلك زيادة تقدير الذات.

جـ- التوجيه الواقعي :

ويتم ذلك من خلال الآخرين في مواقف متشابهة وكيف يرى الآخرون الفرد وبذلك يستطيع كل عضو أن يكتسب توجيهاً أوضح لسلوكه بين رفقائه.

د – التقدير الذاتى

ويتضمن أكتساب رؤية أوضح عن الذات وعن الآخرين من كل ما سبق كذلك تتضمن اختيارات جديدة لمواجهة المواقف وقدره متزايدة لإصدار الأحكام.

محكات لقياس تحقيق الأهداف

لتحديد درجة التحسن فى الرضا عن الذات يتم سؤال العضو وملاحظة سلوكه

أما تحديد الفعالية والمسئولية فيتم على مستويين :–

أ – سلوك العضو داخل الجماعة.

ب– سلوك العضو خارج الجماعة عندما تناقش الجماعة موقفا مشتركا من الحياة.

ومعايير الحكم هى :

١– تحسن الوعى بالذات والآخرين.

٢– تحسن القدره على تقيم الذات والآخرين.

٣– تحسن القدرة على تعبئة الذات وتنشيطها وتفاعلها مع الآخرين.

الوظيفة والبناء

يجب توضيح أن هناك فرق بين الوظيفة والهدف، فالهدف من الجماعة هولماذا نظمت الجماعة أما وظيفة الجماعة فهو ما ستقوم به الجماعة لتحقيق هذا الهدف.

ومن خلال الوظيفة تشترك الجماعة فى تحديد طريقة عملها فالقائد يقدم مجموعة من الأهداف للتفكير فيها بالقبول أو التعديل من قبل الجماعة أما بالنسبة للوظيفة فيعمل القائد على أن يعرف من الأعضاء ما يريدون عمله أو مناقشته ويساعدهم على تحمل مسئولية متزايدة لتحديد محتوى البرنامج داخل إطار وأهداف الجماعة وسياسة المؤسسة.

أما بخصوص البناء فان الأخصائى يوضح منذ البداية القواعد الأساسية للمنظمة، وعلاقتها بنوع الجماعة.و يوضح ما لدى الجماعة من قوة حتى تحدد محتوى جلساتها والدور الذى سيلعبه فى تيسير هذا التحديد.

وهناك تعليق ختامى لابد منه يرتبط بخيارات الجماعة والقائد فى الأحوال التى تكون فيها سياسات المؤسسة متعارضة مع إحساس الجماعة بالهدف. فإذا كانت هذه السياسات يمكن الدفاع عنها بالمعايير المهنية لكنها تسبب السخط للجماعة فعندئذ يكون دور القائد توضيح السياسات وتفسير أسبابها للجماعة. أما إذا كانت السياسات متعارضة مع المعايير المهنية فعلى القائد إما أن يتدخل مع المؤسسة لصالح الجماعة من أجل تغيير أو إعادة تفسير السياسة أو أن يطلب من الجماعة ما إذا كانت ترغب فى أن ترتبط بتلك العملية مع إفتراض ميلها وقدرتها.

تقييم واختيار الأفراد والمجموعات :

ويصلح هذا النموذج للتطبيق فى حالتين :

١ — عندما تقوم المؤسسة بتقديم خدمة خاصة للجماعة.

٢ — تكون الجماعة قائمة وتتطلب خدمات.

وفى حالة طلب الجماعة للخدمة يجب أن تحدد المؤسسة ما إذا كانت

ستقدم الخدمة الخاصة بالشروط المقترحة، فإذا كان هناك إتفاق متبادل يبدأ تقديم الخدمة للجماعة.

أما فى حالة طلب الخدمة من مؤسسة فيكون هناك نمط واحد أوقليل من أنماط خدمات الجماعة المناسبة لكل مؤسسة خاصة. وعند تقديم العرض يتوقف الأمر على مدى استجابة الأعضاء المرتبطين بالشروط على أن تكون هناك بعض مجالات ممكنة للتفاوض.

وقبل تقديم العرض يجب التعرف على الجمهور المستهدف وتحديد الحاجات الخاصة وقيم الجماعة ويلى ذلك تحديد نمط الجماعة الملائمة لتلبية الحاجات التى تقوم على طبيعة امكانية العضوية وأنواع الميول العامة والاهتمامات ومدى العمر والنوع والقدرات والتنوعات الحضارية ومكان الجماعة ومدى تيسير وجودها.

وبناء على تلك العوامل يحدد الممارس شكل العرض متضمناً الملا ح الرئيسية مثل الحد الأقصى لحجم الجماعة وعددها وطول وعدد الجلسات ووقتها ومكانها وقبل تقديم العرض يحتاج الممارس إلى تقدير مدى تقبل الأعضاء المنظرين فى ضوء طبيعة الوسط والمظاهر الاختيارية وغير الاختيارية للأنضمام وخواص العرض. وكل تلك الخطوات تضاف إلى عملية تكوين الجماعة. وهى لاتعنى تكوين الجماعة فالأخير يشير إلى اختيار أفراد معينين بينما الأول يتناول الخطوات التنظيمية للتشكيل.

وحيث أننا لايمكن أن نعلم بكيفية تصرف عضو المستقبل فى مجموعة ما بناء على سلوك شخص مع شخص فليس هناك داع لأن نحاول تحديد أن أى مجموعة خاصة من الخصائص الفردية لتشكيل جماعة سوى باستخدام معيارين هما ما إذا العضو سيكون ضاراً بالجماعة أو ستسبب له الجماعة

الضرر بخبرتها. ويتعلم الأخصائي ما يحتاج إلى معرفته عن الأعضاء كأفراد بكيفية تناولهم لمهمات الجماعة فاذا كان هناك عضو يواجه مشكلة داخل الجماعة فإن الممارس قد يحتاج إلى مناقشة ذلك معه بعد لقاء جماعي. وقد يبحث عن معرفة العوامل الأخرى التي تؤثر على الفرد.

إن التركيز التاريخي على الترتيبات المعرفية المقترحة قد قادت كل من التنظير والممارسة إلى نمط يقضي وقتا زائداً في مرحلة تخطيط العمل. مما أدى إلى ندرة خطيرة في الاهتمام بمنهجية الممارسة أي كيفية المساعدة الواقعية للناس. ومن حيث جمع البيانات عن الأفراد والتوجيه الإنساني لايعتقدان من الممكن أن نتعلم من مصادر خارجية ما يمكن أن نحصل عليه من رأي داخلي للشخص. وكل ما يمكن أن يقوم به مرشد العلاقات الإنسانية هو مساعدة الناس على الرؤية الواضحة والقوية لمجموعة اختيارات المواجهة ونتائجها المتوقعة المتاحة لهم ومنح كل شخص الحق في الاختيار وتحمل النتائج.

ومن هذا المنظور فإن عملية التقدير الشاملة التي تحدث بالتضامن مع الجماعة هي جزء هام من عملها في الجلسة. أنها تقييم للاهتمامات المشتركة للجماعة يقوم على الوصف والاستجابة لخبرتهم وخبرة الآخرين في المواجهة. وتترجم هذه العملية إلى مجموعة واضحة من وظائف الممارس تصاغ في الإدراك – التقييم – الفعل فيما يتصل بالجماعة ككل وبأعضائها كأفراد.

إلا أن هناك مجالاً له أهمية كبيرة للتقييم لأبعد مدى الذي يصبح العمل الترتيبي الهام للقائد في كل جلسة وهو مجال الجماعة ككل. فيركز القائد على الجوانب التالية :

- ماهى مكاسب الآداء الاجتماعى المناسبة ومتيسرة التحقيق بواسطة تلك الجماعة؟

- وماهى ميول واهتمامات الأعضاء فيما يرتبط بهدف ووظيفة الجماعة؟

- وماهى المواقف الحياتية المشتركة التى يتحمل أن يواجهها الأعضاء فى حياتهم الخاصة؟

- وكيف يستخلص القائد بفاعلية ونفترض تلك الاحتمالات أو غيرها كأساس للوصول إلى اتفاق من الاجتماع الأول حول الأهداف الممكنة ؟ وبأى هدف يجب أن تبدأ الجماعة.

- خدمة الجماعة والآداء الاجتماعى

سبق أن أوضحنا أن خدمة الجماعة تهتم بالآداء الاجتماعى للأفراد. وأكدت التعاريف المختلفة لخدمة الجماعة على زيادة القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد عن طريق الخبرات الجماعية وذلك نتيجة لتكيفهم وزيادة قدراتهم على حل مشكلاتهم الشخصية وتحمل مسئولياتهم الاجتماعية المختلفة كمواطنين صالحين.

والتوضيح المقصود بالآداء الاجتماعى للأفراد نقول أن لكل فرد مركزاً اجتماعياً (position) لكل منها مكانة status ودور Rale وقلما نجد إنساناً يستمتع بالمكانة المرجوة سواء أكان من جهه نظرة أم من وجهة نظر الآخرين من حوله.

كما أن يصعب على الإنسان أن يقوم بأداء ما ينتظر أو يتوقع منه أن يقوم من سلوك بالنسبة لكل دور على الوجه الأكمل. وهنا يأتى دور خدمة

الجماعة التى تساعد الأفراد على تفهم مراكزهم الاجتماعية وتقبل المكانة المرتبطة بكل منها على أساس من الموضوعية والواقعية، ورفع مستوى أدائهم الاجتماعى لكل دور ينظر منه أداؤه.

ولأهمية الغرض الثلاثى لخدمة الجماعة (نمو الفرد - ونمو الجماعة وتغيير المجتمع) وجعله واضحاً يمكن أن يعرضه بشكل آخر.

هـــو :

١- مساعدة أعضاء الجماعة ليعرفوا ويقوموا أنفسهم وليكتشفوا أو يستخدموا وينموا قواهم المختلفة عن طريق ارتباطهم واجتماعاتهم الجماعية، ولذلك فإنهم قد يوجدون علاقة على مستوى عال من المسئولية والرضا بأعضاء جماعة أخرى وكذلك الأخصائى أو المؤسسة والمجتمع المحلى.

٢- مساعدة الجماعة ككل لتنمية رغبات اجتماعية وأوجه نشاطاتهم فى الوصول إلى مجتمع على مستوى ديمقراطى عال.

ويركز البعد أو المدخل التنموى Deveilopmeutal Appr. وعلى الأداء الاجتماعى للأفراد لأن الأفراد والجماعات يتعرضون لمشكلات عند اجتيازهم مرحلة نمو إلى مرحلة أخرى.

ويرتكز الاتجاه التنموى فى خدمة الجماعة على بعض المسلمات :-

١ - أن خدمة الجماعة تهتم بالآداء الاجتماعى على ثلاث مستويات :

أ - استعادة قدرة الانسان على القيام بالآداء الاجتماعى المطلوب.

ب- وقايته من احتمال أى عطل فى أدائه الاجتماعى.

جـ- تنمية قدراته للقيام بأدائه الاجتماعى على أفضل وجه.

ويشكل المستوى الأول هدفا علاجيا والمستوى الثاني هدفا وقائيا والمستوى الثالث هدفاً تنموياً وتحقق المستويات الثلاث تحسين أو زيادة الآداء الاجتماعى.

٢- أنه يمكن ملاحظة سلوك الفرد بسهولة بواسطة الآخصائى الاجتماعى والآخرين من خلال علاقة هذا السلوك بواجبات الفرد فى كل مواقف اجتماعى، وبالتالى يمكن تقويم الآداء الاجتماعى ومستوى كل فرد من أفراد الجماعة.

٣- يحاول كل فرد أن يسيطر لو يتحكم فى سلوكه المرتبطة بأدائه الاجتماعى حتى يتوفق مع علاقاته بالآخرين والقيام بواجباته الاجتماعية أى أن هناك توجيه ذاتى للأفراد حتى ينال رضا وتقدير الجماعة.

٤- العناصر الآساسية لأى سلوك يتعلق بالآداء الاجتماعى هى كفاءة وفاعلية القيام بمسئولياته تجاه الآخرين، وإشباع احتياجات الذات المتغيرة.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن أن نحدد أهداف خدمة الجماعة طبقاً للبعد التنموى وكذلك دور الآخصائى تجاه هذه الأهداف.

١- التخلص من المشاعر التى تعرقل الآداء الاجتماعى السليم.

٢- تدعيم القوى الكامنة فى الفرد واستثمارها حتى يتمكن من القيام بأدواره الاجتماعية على النحو المطلوب وذلك من خلال :-

أ - تنمية حاجة العضو للانتماء.

ب- للتقبل والحب سواء من الآخصائى أو من الأخرين.

جـ- أتاحه الفرصة لعضو الجماعة لتحقيق ماله وحصوله على المكانة الملائمة.

د - تشجيع العضو على التعبير السليم عن ذاته.

٣- توجيه الفرد فى الجماعة لكى يدرك الواقع الاجتماعى بحيث يدرك الآخرين كما هم لا كما يتخيلهم.

٤- مساعدة العضو على تقييم ذاته باستمرار وذلك ليتمكن من فهم احتياجاته ومشاعره على أساس سليم.

ولكى يقوم الآخصائى بدوره حيال مساعدة الأعضاء على زيادة أداؤهم الاجتماعى أن يستخدم معلوماته ومهاراته فى الآتى :

١- أن بؤرة اهتمامه هى حياة الجماعة الحالية وسلوك الأفراد داخل الجماعة.

٢- أن ينظر إلى السلوك فى ضوء العناصر الشعورية.

٣- أن حقائق الموقف الجماعى هى الخطوط الرئيسية التى تواجه اهتمام وتقييم الأخصائى لما يحدث فى الجماعة ووظائفها وبنائها.

٤- ينظر إلى الحياة الجماعية على أنها سلسلة متصلة من الواجبات والتفاعلات (أ ى أنها عملية).

٥- يجب أن تكون جميع مستويات التفاعل داخل الجماعة.

مفتوحة لجميع الأعضاء على أن يدرك الأعضاء ذلك ويوجه هذا التفاعل ووسيلة الأخصائى فى تحقيق ذلك تنحصر فى تكوين العلاقة بينه وبين أعضاء الجماعة على أساس مايلى :-

١- النظر إلى عضو الجماعة كإنسان لمفرده، كما أن للجماعة فرديتها ويجب احترام الهدف المشترك الذى جمع الأعضاء.

٢- الأفراد تجمع بينهم اهتمامات وأهداف مشتركة ويستطيعون مساعدة بعضهم الأخر، وما أخصائى الجماعة إلا مساعد ومعين.

لتحقيق هذه الاهتمامات المشتركة طالما أنها تتمشى مع أهداف المجتمع وثقافته.

٣- يتوقع عضو الجماعة أنه قادر على المشاركة فى تحقيق الأهداف وعلى أخصائى الجماعة أن يعطى ثقته واحترامه لجهوده فى ذلك.

٤- توفر الجماعة لأعضائها خبرات جماعية فى مناخ اجتماعى يساعد على قيام اتصال إنسانى طليق، وعلى التلقائية والتصرفات الطبيعية، وعلى أخصائى الجماعة أن يدرك ويقدر ذلك.

٥- على أخصائى الجماعة أن يسلك سلوكاً مهنياً وإنسانياً يوفر القدره الصالحة.

٦- على الأخصائى أن يساعد الجماعة على تحقيق أهداف عن طريق زيادة فاعليتها وحيويتها واستثمار قدرات أفرادها وتنميه المسئولية.

الجماعية كما يقوم بتوجيه التفاعل بين الأعضاء وتوزيع المسئولية الجماعية مما يساعد على تحقيق الأهداف كما يعمل على تأكيد تحقيق الذات لكل عضو فى الجماعة وذلك باستثمار نشاط الجماعة لإيجاد الوسط الاجتماعى الصالح ليتمكن كل عضو من تحقيق ذاته قدر الإمكان.

ويستخدم أخصائى الجماعة نوعين من المهارات ليزيد من الأداء والاجتماعى للأفراد :-

أولهما : المهارات الإجرائية أو مهارات العمل وتتوقف على استخدامه الطريقة العملية التي تتضمن جميع الحقائق وتحليلها والتخطيط بما يناسب المواقف المختلفة ويقوم هذا على أساسين :-

أ - ألوان المعرفة خاصة فيما يتعلق بديناميكية الفرد والجماعة والعمليات الجماعية على اختلافيها وكذلك علاقة الفرد ببيئته في حدود ثقافة المجتمع.

ب- قدرات الأخصائي وخاصة القدرة على الإصغاء والملاحظة والتجارب.

ثانيهما : مهارات التفاعل وتتمثل في الوسائل التي يستخدمها أخصائي الجماعة ليكون أكثر إيجابية في عمله، وهذه تتعلق بمستوى حساسيته في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الفرد والجماعة وما يتمشى مع أهداف وأغراض خدمة الجماعة.

وهذا هو الجانب الفني في العمل مع الجماعات، مثل التقبل وتقديم المعونة ووضع الحدود السلوكية والتوجيه والشرح والتفسير وغير ذلك.

وعلى أي حال فان الأخصائي يستخدم مهاراته وخبراته في مساعدة الأعضاء على اكتساب السلوك وتعديل الأفكار واكتساب صفات المواطنة الصالحة وإتاحة الفرصة لتزويدهم بالخبرات والتجارب والاتجاهات الجديدة وزيادة مهاراتهم عن كيفية تأدية واجباتهم ومسئولياتهم التي تحددها لهم مراكزهم والمرتبطة بمكانة العضو في الجماعة وتحديد الوظائف والأدوار ومقابلة حاجاتهم والتعاون بين الأعضاء وتنمية علاقاتهم واتاحة الفرصة لهم لتقييم أنفسهم تبعا لما تتطلبة منهم حاجاتهم الجماعية، مستخدماً في ذلك أوجه النشاط للبرنامج وطبقاً للمواقف الاجتماعية المختلفة والعمليات

الجماعية ومعرفته بالبيئة الاجتماعية وبما تحدده لأعضائها من أدوار في حدود ثقافة المجتمع مستخدما في ذلك التجارب والإصغاء والملاحظة ووسائل الدراسة الأخرى التي تساعده على فهم عملائه والقدرة على مساعدتهم حتى تنمو شخصياتهم وتزيد من انتاجهم.

ديناميات الجماعة

العمليات فى النضج الاجتماعى للأفراد

وفقا لهذا النموذج فإن الديناميكيات الرئيسية التى يمر بها العضو الاجتماعى لكل عضو هى :-

١ - أرتباط الجماعة بواجباتها.

٢ - أرتباط كل عضو مع الجماعة فى هذه المهمة.

وهذه العمليات الارتباطية المتزامنة هى أقوى العوامل الدافعة لتحدى الأفراد كأعضاء حتى يقوموا بأدوارهم الاجتماعية التى تتلائم مع المطالب الواقعية للواجبات الاجتماعية العامة فى المجتمع. أن أرتباط عضو بجماعة ينشأ عن التزامه من البداية بهدفها وعملياتها إلى الحد الذى لو امتنع الأعضاء عن أداء جزء من هذا الالتزام فمن الجائز قانوناً للأعضاء الآخرين أو القائد تحديد ذلك ومطالبتهم بعلاجه. وبذلك تصبح الجماعة مجالاً للاختيار ومعملاً تعليمياً لكل عضو تمهيداً للمهام المتشابهة فى حياته خارج الجماعة.

أنماط العلاقات

وهى المتمثلة فى العلاقة بين عضو وعضو، عضو وجماعة فرعية، العضو والجماعة ككل، جماعة فرعية بجماعة فرعية أخرى داخل الجماعة، جماعة فرعية والجماعة ككل، عضو وقائد : قائد وجماعة فرعية، القائد والجماعة ككل.

مراحل نمو الجماعة

وفيما يتصل بالأبعاد المعقدة سابقة الذكر لأنماط السلوك فى الجماعة

يمكن أن نتصور تتابعاً زمنياً أساسياً فى حياة الجماعة ذات الهدف المشترك. وبناء على متغيرات الغرض والوظيفة والبناء والعمر وطول حياة الجماعة لم يكن من الممكن التوصل إلى تقسيم أكثر تعقيداً لمراحل نمو الجماعة غير البداية والوسط والنهاية.

أولاً : مرحلة البداية

ولها مجموعة من السمات أهمها :

١- وعى الأعضاء بالموقف الجديد.

٢- إدراكهم لأسباب أنضمامهم للجماعة والعمل الذى سيقومون به.

٣- الإحساس بالشكوك والمخاوف أو التوقعات المليئة بالأمل.

٤- يفحص الأعضاء بعضهم البعض وقائدهم بحثا عنن الاستجابات.

ودور القائد فى هذه المرحلة :-

١- توضيح الغرض والوظيفة والبناء.

٢- بناء اتفاق التقدم نحو العمل.

٣- مساندة الجهود الأولى.

٤- التركيز على الاقناع.

٥- تسهيل اختيار مهام الجماعة.

ثانياً : مرحلة الوسط

وهى المرحلة الأساسية فى حياة الجماعة وتظهر الجماعة فى تلك المرحلة

تعبيرا أكثر صراحة وإندماجاً أفضل وتقبل لقيمة الخبرات وتسعى إلى مزيد من النفـوس وتحـدد الأدوار والمكانات وتظهـر قـدرة متـزايدة على الأداء والتخطيط، وتكون أكثر تماسكاً وثباتاً فى أداء وظائفها.

ودور القائد فى هذه المرحلة :

١- مساعدة الجماعة نحو تحقيق الهدف.

٢- تسهيل قدرة الجماعة على العمل بنفسها ومساندتها لزيادة قدرتها.

ثالثاً : مرحلة النهاية :

حيث تظهر الجماعة درجات متباينة من إكمال المهمة ومستويات مختلفة من الرضا الناتج عن الانجاز وبعض الأحباط وبعض الصعوبات فى مفارقة الأعضاء والقائد والمؤسسة ومزيج من الراحة والسعادة.

وتكون مهام القائد هى مساعدة الجماعة على :-

١- اتمام مهامها.

٢- تقييم التجربة ككل.

٣- التعرف على المكاسب والمشاكل الواقعية.

٤- الانفصال عن الجماعة.

٥- التكفير فى المستقبل خارج الجماعة.

المبادئ والمناهج وطرق التدخل.

يجب أن نعرف الكثير عن طبيعة الجماعة والسلوك الفردى، ويستتبع ذلك أن نلعب دوراً مهنياً قادراً فى تحسين وظيفة هذا السلوك ويجب أن

يكون علم المناهج هو مركز اهتمام؛ لأن ينسق بشكل نظامى حتى يمكن تطبيقة ثابتة واختيارية حسب أساس منطقى متماسك يؤدى إلى موجهات للعمل.

إن أول من دعى إلى تنظيم المنهجية فى ممارسة خدمة الجماعة هو «هورويتز Huruitg» ولذلك وردت فى إطار بناء النظرية على يد «فنتر Vinter» وقد وصف «جوردون Gordon» القانون الثانى للديناميكا الحرارية على أنه العملية المتضمنة التى أضاءت الطريقة للأنتروبيا (الطاقة غير المستفادة) لتختصر فى نسق خاص. وقال إن هذا القانون الشهير قد لاحظ الميل إلى أن الأنسقة التى تنقصها الرعاية تؤدى إلى زيادة فى الطاقة غير المستفادة أى إلى نقص فى الطاقة المستفادة. ويتميز هذا النقص بالفوضى والتفكك والعشوائية أما الأنسقة المرعية التى تهدف إلى التطور والنماء. فتميل إلى زيادة الطاقة المستفادة وتتميز بملامح مثل التركيب والنظام وعدم العشوائية.

وكما ساعدت نظرية الدور ونظرية الاتصالات ونظرية الجماعة الصغيرة فى ممارسة حكمة خدمة الفرد. فكذلك مكنت نظرية الأنساق من وضوح رؤية الأمور المتاحة ونالت مكانة أكبر من تلك التى نتجت عن نظرية الخدمة الاجتماعية وتكون النتيجة أن أى نسق ينتج مزيداً من الطاقة المستفادة يتضمن منهجية منظمة.

والنسق فى العلاقات البشرية لايعنى ضمناً مجموعة شبه آلية من الروافع يضغط على إحداها فتصل إلى نتيجة معينة بل يجب النظر إلى النسق على أنه قاعدة منظمة لها مجموعة مبادئ إرشادية متوسطة المدى. وطرق للتدخل ذات طبيعة معقدة ومتطلبات للأسناد الترفقى بحيث تحتاج إلى مهارة وفن كبيرين لتحديد نوعية العمل وزمنه وسببه.

الصورة الموجبة للقائد :-

إن مكونات شخصية القائد في هذه الطريقة تتضح من خلال سلوكه مع الجماعة أووسائله للجماعة كمايلي :

١- الحنو (الشفقة) : اهتم بكم جدا.

٢- المشاركة : نحن هنا نعمل على مستوى إنساني مشترك دعنا نتفق على الخطة ثم نشير معاً على الطريق.

٣- التواضع : أرجو أن تساعدوني على الفهم.

٤- الاحترام : أقدر جدارتكم وأعاملن ارائكم ومشاعركم باحترام ولاأتطفل عليكم.

٥- الصراحة : أقد لكم نفسي كما ترونني، واقعي وصادق.

٦- القمص العاطفي : أحاول أن أحس بمشاعركم.

٧- الارتباط : أحاول أن أشارك وأساعد في جهودكم.

٨- المساندة : سوف أقدم لكم اقتناعي وأساند تقدمكم.

٩- التوقع : أثق في قدرتكم على تحقيق أهدافكم.

١٠- التحديد : أذكركم بما اتفقنا عليه من التزامات.

١١- المواجهة : أطلب منكم أن تنظروا إلى أنفسكم.

١٢- التخطيط : سوف أعرض عليكم دائماً مقترحاتي ولكني انتظر مقترحاتكم.

١٣- التقوية : أنني هنا لأعاونكم على أن تكونوا أكثر قدرة وقوة.

١٤- التلقائية والتعبير : سأكون صريحاً قدر الإمكان إلا أنني سامارس ضبط الذات.

١٥- الدور والشخص : إننى إنسان مثلكم وممثل للمؤسسة التى تؤدى وظيفة.

١٦- العلم والفن : أريد أن أحقق لكم المهارة المهنية التى تقوم على المعرفة المنظمة.

جهود القائد مع الجماعة ككل :-

ترى هذه الطريقة أن هدف الخدمة الاجتماعية هى تحقيق قدر أكبر من إثبات الذات من خلال خدمة الجماعة ومن هنا يصبح بناء حد أقصى للخبرة كوسيلة للتطور هو المطلب الأول للقائد. ومن ثم يجب بذل الاهتمام بنوعية تلك الخبرة :

ويبدأ القائد من حقيقة أن الجماعة هى مجتمع معيشى فى إطار موقف حياتى مشترك وهذه القاعدة العامة هى التى توحد الجماعة وتمكنها من تنفيذ أهدافها وبذلك يبدأ القائد بعد ذلك فى عملية مستمرة من الفهم والتقييم وتحدث هذه العملية على مستويين : سلوك الجماعة ككل والسلوك الفردى المتصل بالجماعة. ويستطيع القائد أن يلاحظ الكلمات المستخدمة بمعانى مباشرة والكلمات التى تستخدم كرموز لمعانى أخرى والنغمة العاطفية للتعبير الرمزى وتعبيرات الوجه وحركات اليد والبدن.

وعلى القائد أن يمكن الجماعة من تحقيق أهدافها ويجب تحويل الهدف إلى برنامج يأخذ شكل أنشطة متنوعة ومحاور للمناقشات ويجب أن يكون البرنامج أيا كان تخطيطياً مشتركاً لجهود الجماعة.

ويرتبط مضمون مباشرة بوظيفة الجماعة، وعندما يدخل القائد فى عملية تحقيق الهدف يجب عليه أن يكون واعياً لاتجاهاته وسلوكه واتجاهات وسلوك الجماعة وردود أفعالها بالنسبة له وردوده بالنسبة لها.

وفى النهاية قد يواجه القائد والأعضاء مصاعب إضافية مثل تشوية رسالة بإنشغال الفرد بأفكاره ومشاعره الخاصة أو صبغ مقاصد الآخرين باتجاهاته الخاصة. وبناء على اعتبارات الاتصال السابقة يقوم القائد بعملية السمع والرؤية والإحساس. ونتيجة لذلك إذا فشل فى فهم رسالة فقد يطلب من المتحدث ايضاحاً وإذا كان غير متأكد منها فقد يراجع ليؤكد إنطباعاته.

وبذلك يكون تقييمة لرسالة خاصة هو عملية إنشاء علاقة ذلك مغزى بين الرسالة والوسط الموقفى الذى قدمت فيه. ويحدث التقييم فى حدود سياق السلوك المدرك العام من الجماعة الذى يكون متاحان للأفراد والقائد الاستجابة له.

وإذا لم يتأكد فهم القائد للرسالة بواسطة قطاع من الجماعة على الأقل يكون هذا الفهم غير دقيق وذوى نفع قليل فالاساليب الحدسية والاحساسات الباطنية لايجب أن تعرض كتفسيرات فيجب أن يكون لدى القائد دليلاً سلوكياً قبل أن يقدم للجماعة التأكيد أو الرفض.

عملية تحقيق الهدف

مهما كان الهدف الذى اختارته الجماعة فى جلسة معينة فان القائد يعتبر الهدف القصير المدى سيكون مفيدا فى تحقيق الأهداف البعيدة للجماعة. ويكون الهدف من الجلسة أو سلسلة الجلسات هو تحويلها إلى مضمون برنامج لخبرة الجماعة تتخذ شكل نشاطات نوعية ومحور للمناقشة.

ويكون مضمون البرنامج سواء تركز على الإرشاد أو النشاط تخطيطا مشتركاً لجهود الجماعه. والقائد كأساس لطريق واحد تتبعه الجماعة ويحضر القائد إطارات البرنامج إلى الجماعة بحيث تكون مناسبة للمستوى العمرى

لها وللهدف وللوظيفة والتاريخ ردود الفعلن للمضمون السابق والاهتمامات فى وقت محدد وصلتها بلاتفاق العام. ثم تأتى بعروض جاهزة لكيفية تنفيذ الخطط المتفق عليها. والبدائل التى يمكن استخدامها للجلسات المقبلة. وهذه العروض فى المثالين السابقين تستخدم لغرض الاستثارة والدافعية وتنشأ عن الاهتمام بالشمول والتنوع بشكل عام يفضل أن تضع الجماعة برنامجاً للاجتماع المقبل فى نهاية كل جلسة ويميل النمط إلى الاختلاف حسب وظيفة الجماعة. وفى الجماعة الإرشادية يكون المجال العام للاهتمام هو يناء بعض التوقع والدافعية للجلسة القادمة التى تبدأ بتحديد المسار وتؤدى إلى التعرف على اهتمامات فرعية نوعية وتضع أساساً يعرف الجماعة بمكان البداية بعد أن عرفت مايجب دراسته. وفى جماعات النشاط والفعل يصبح التخطيط للوقت المستغرق فى التنفيذ فتنقضى جلسات كامله للتخطيط وتقريباً نفس القدر أو أقل فى تنفيذ تلك الخطط.

ورغم تخطيط القائد فإنه يطالب الجماعة بأفكارها الخاصة فإذا كانت أفكارها قليله تستخدم خطط كعروض للمناقشة واستثارة فكرة الجماعة. وإذا كانت مقترحات الجماعة غير واقعية أو غير مناسبة لوظيفة الجماعة فيجب على القائد أن يوضح ذلك أما رفضت الجماعة عروض القائد وفضلت غيرها مما حاز القبول كان علية أن يساير إصرار الجماعة مفترضا أن تلك العروض قد درست بعناية وسيكون من غير العملى أن يصر القائد على أفكاره الخاصة. إذا كانت الجماعة لاتقبلها وحتى لاتكون مخالفة لمبدأ المشاركة فالجماعات يمكنها بسهولة التغلب على خطط القائد المفروضة باستخدام الامبالاة والإصرار على عدم المشاركة وممارسة حيل التكيف.

ويرتبط مضمون البرنامج المستخدم مباشرة بوظيفة الجماعة ففى الجماعة

الإرشادية يغطى الاهتمامات الكثيرة المحتملة لجماعة معينة ففى جماعة الفعل التوجه نحو ميول الجماعة نفسها أو نيابة عن الصالح العام للمجتمع الأكبر. أما فى جماعة النشاط فتضمن الامكانيات البرامج الاجتماعية والرياضية والثقافية والتربوية وخدمة المجتمع.

وعندما يدخل القائد الجماعة فى عملية تحقيق الهدف فعلية أن يكون واعياً باتجاهاته وسلوكه واتجاهات الجماعات وسلوكها وردود أفعال الجماعة بالنسبة له. وردوده بالنسبة لها وفى هذا المجال يبدأ القائد عمليات التفكير الجماعى والقرار والفعل.

التفكير والقرار

تتضمن هذه العملية الحصول على عروض من الجماعة بطلب وتقديم واختيارات بديلة واستثارة تفكير الآخرين. وعندما تتاح العروض يتولى القائد الحفاظ على مركز المناقشة من أجل التفكير بالتوضيح والنقد والتقسيم واقتراح جوانب سهلة وتقديم بيانات عند الضرورة والتمسك بوثاقةم الصلة بالموضوع. وللوصول إلى القرار يشجع التعبير الحر والتفاعل ويفضل الحقائق الخارجية عن مشاعرة حولها ويواجة الجماعة بتحدى الهدف. ويطالبها بالتفكير فى نتائج أى عمل أو تفاعل فييسر حل الصراع والتعرف على العقبات ومطالبة الجماعة بالوصول إلى القرارات.

الفعل

بعد تحديد مايجب عمله تواجه الجماعة بكيفية العمل والسير فيه ويوضح القائد قرارات الجماعة ويطلب منها التمسك بها ويؤكد التزامها واتباعها. وإذا أراد القائد مساعدة الجماعة على أن تنتظم من أجل الفعل

فعلية أن يتعرف على مواهب الجماعة واقتراح المصادر والتشجيع على فصل المسئوليات عند الضرورة. ويطالب الجماعة ويقترح عليها وسائل تنفيذ الخطة. وعندما تبدأ الجماعة فى تنفيذ ما خططته يساند القائد جهودها باظهار اقتناعة وتشجيعة وتدعيمن الجهود التعاونية وتنظيم الانجاز الجماعى. وملاحظة ومساندة التقدم ومشاركة الجماعة أفراحها واحباطاتها.

وفى حالة الجماعة ذات الموظفين المنتخبين يعمل القائد بصفته مستشار فيعمل من خلال منصبا محترما دور الرئيس المنتخب مع مساعدته على تأدية دورة بفاعلية معتمداً على نفسه ويساعد الجماعة على القيام بمسئولياتها.

دور القائد بالنسبة لسلوك الجماعة

هناك ثلاثة محاور ومحكات لتحديد وتقييم أداء الجماعة لدورها وهى : فعالية الجماعة، وحيويتها، ومسئولية الجماعة، وكل محك منها يوثر على المحكات الأخرى.

أولا : الفعالية :

وهى تحقيق الجماعة لأغراضها، استخدام الوقت والجهد بطريقة مثمرة، إظهار القدرة على مواجهة العقبات الاستفادة القصوى من المصادر الداخلية والخارجية والحصول على أكبر قدر من المشاركة الجماعية.

ثانياً : الحيوية

وهى تمثل طبيعة استجابة الجماعة وتشمل : الاهتمام والدافعية والنشاط والحافز والحماس والتفاؤل والرضا وحرية التعبير وتماسك الجماعة ... وتتضمن : الإلتزام والإخلاص والاحترام المتبادل، المساعدة المتبادلة... وتعرف

تلك العناصر بمكونات حيوية الجماعة وهى مصادر الطاقة التى تعمل بها الجماعة لتحقيق أهدافها.

ثالثا : مسئولية الجماعة :

ويقصد بها تحقيق الأهداف المتفق عليها واحترام الجماعة لأراء العضو وحقوق الأقلية وتوقع الجماعة من إشتراك العضو فى تحقيق الاتفاق ونحو المؤسسة والمجتمع التى تتضمن العمل وفقا لقوانين ولوائح المؤسسة والاهتمام بكيفية تأثير الأفعال الجماعية فى المؤسسة والمجتمع والإسهام فى كليهما كلما كان ذلك ممكنا ومناسباً.

دور القائد :

إن دور القائد فى تيسير فاعلية الجماعة قد وضح سابقاً عند الحديث عن تحقيق الهدف أما دور الهدف فى تحسين حيوية الجماعة فيتطلب منه أن يستثيره ويلهم ويستخدم الفكاهة ويقدم المخاطرة ويظهر الحماس ويساند إنجاز الجماعة ويقدم نفسة كقائد وشخص مستغرق تماماً فى العملية ولتحسين المسئولية لدى الجماعة فقد يواجه الجماعة باتفاقها والعقبات التى وقفت فى طريقها أو اتجاهاتها وسلوكها ويستخدم حدوداً قانونية ويتعرف ويدعم السلوك المسئول ويوضح الأرتباط بين مسئولية الجماعة ورضا الجماعة.

القائد والسلوك الخاص بالعلاقات بين الأشخاص داخل الجماعة

يشترك الأعضاء مع الجماعة كلها ومع بعضهم البعض فى تحقيق الانجازات. وهذه الأشكال من السلوك وسيلية أى أنها مرجهة نحو جهود لتحقيق اهداف عامة. وهى تعتبر القاعدة الحقيقية لتقييم إسهامات العضو للجماعة والطرق التى يسلكها فيما يتصل بإشباع حاجاته ويتضمن ذلك

بعض السلوكيات مثل مساندة وتقبل الآخرين. تقبل المساندة والمساعدة من الآخرين ومعارضتهم وتحفظاتهم وطرق مواجهة تلك المعارضة والتحفظات والدخول مع الآخرين في حل الخلافات بالتأكيد أو الحلول الوسطية أو الاستسلام والخضوع أو رفض نماذج السلطة المنتخبة وتقبل مدخلات الآخرين. وتأدية بعض الأدوار مثل القيادة والتبعية وتنفيذ بعض المهام النوعية الفردية. وبالطرق التى يتناول العضو هذه العلاقات الشخصية ذات الطبيعة والوسيلية يسهم فى جهود الجماعة أو يعرقلها ويظهر نواحى القوة لدية وإمكانياته ونواحى قصورة وأساليبة فى المواجهة. وجميعها أساليب عامة للسلوك يمكن ملاحظتها واستخدامها كمحكات لتقييم الآداء لدى أى عضو.

وأثناء أداء العضو لهذه السلوكيات الوسيلية يستجيب أيضا بسلوك غير مقصود تعبيرى وأنفعالى فى طبيعتة وبتداخل هذا السلوك الوسيلى ويتضمن فعلا مثل إظهار الحب أو البغض للأخرين جذب أو رفض الأخرين إظهار الخوف أوالرغبة والتعبير عن الغضب أو الاستياء وأعطاء وتلقى المودة والتعبير عن الذنب والسرور والأحباط وكونهم مسيطرين أو منسحبين أو شكاكين أو يظهرون روابط أنفعالية مع الجماعات الفرعية.

إن دور القائد في تسهيل التفاعل الوسيلى قد نوقش فى فى القسم الخاص بايجاز هدف الجماعة. والأشكال المختلفة للتفاعل التعبيرى قد تساعد أو تعرقل السلوك الوسيلى. وعندما تكون أنواع السلوك التعبيرية معوقة للعملية الوسيلية قد يطلب القائد يطلب القائد من الجماعة فى التفكير فيما يجرى وكيف يؤثر ذلك فى الجهود المبذولة لتحقيق هدف الجماعة. وهذه المواجهة يقصد بها تمكين كل عضو من أن يصبح أكثر وعيا وتقبلاً لسلوكه وكيفية

تأثيرة فى الأفراد الأخرين وفى العملية الجماعية مما يؤدى إلى أداء أكثر فاعلية وعندما تقوى الأساليب السلوكية التعبيرية عملية تحقيق الهدف فإن القائد ينبه الجماعة إلى ذلك وبذلك يعزز فهم كل أعضاء الجماعة للمفرقة بين السلوك الفردى وإنجاز الجماعة.

القائد والسلوك الفردى

يجب أن يكون القائد قادراً على التمييز بين السلوكيات لتختلفه والتى تستوجب تدخله وهى تلك السلوكيات المشكلة ويحدد القائد إذا كانت تحتاج إلى عناية خاصة وهناك ثلاثة صفات للسلوك المشكل وهو ذلك الذى يعوق جهود الجماعة ويسبب الضرر للأفراد الآخرين ويسبب مشاكل للشخص الذى يقوم به.

والتدخل إما أن يكون مباشراً من خلال القائد أوغير مباشر من خلال الجماعة وفى كلتا الحالتين يجب أن يشارك العضو فى العملية العلاجية، وفى حالة الفشل فى المساعدة يجب إحالة الأمر إلى متخصص أو استشارى مهنى.

وفى مجال العلاقة بالجماعة فان السلوك المشكل قد يتطلب جلسة مكثفة أو أكثر مع العضو. ويشترك القائد والعضو فى استكشاف كيفية ميل الموقف إلى الاستمرار وشعور العضو نحوه ومحاولاته لمواجهته وسبب فشل الجهود والبدائل الأخرى. والنتائج المحتملة والجوانب التى يمكن تناولها الآن والتى يمكن تأجيلها لوقت لاحق والجوانب الخارجية التى ليست تحت سيطرة العضو وما يتم بشنها والجوانب التى تخضع لسيطرته. وجوانب القوة التى لدية فتساعده على مواجهة الموقف والجوانب الداخلية لديه التى تساعده

فى عملية المواجهة وما يتم بشأنها وأخيراً اختيارات المواجهة المتبقية كنتيجة لهذا الاستكشاف. واختبارات المواجهة الممكنة لأى عضو هى : تقبل الموقف الخارجى كمعطى إيجاد طرق جديدة للمواجهة مع نفسه ومع الآخرين ومحاولة إحداث بعض التغيير فى الموقف نفسه أو إسقاط الموقف.

علاقة خدمة الجماعة بخدمة الفرد :

بينما خدمة الجماعة وخدمة الفرد يعتبران طريقتان فى مهنة الخدمة الاجتماعية وبينما تسبق خدمة الفرد خدمة الجماعة كنظام مهنى على المستوى الجماعى فأن خدمة الجماعة من الوجهة التاريخية ليست مشتقة من خدمة الفرد أو امتداد لها ومن الدقة أن تقول أن لكل منهم أصولا مختلفة وطرقا متنوعة التطور رغم اندماجها رسمياً فى رابطة مهنية عام ١٩٥٥ إلا أنهما استمرا فى خط متواز ولكن فى خطوط مختلفة حتى يمكن اندماجها وقيامها بتنفيذ وظائفها.

إن سبب نشأة خدمة الجماعة فى أشكالها الأولى قد أوضحه (شفارتز) وقد تم تدعيم هذا التفسير فى كتابات لمؤلفين أخرين فقد لاحظ (فيلبس) أن جوهر الأساس المنطقى قد تشكل فى حركة استيطان ووصف أهداف هذه الحركة بأنها طريقة للتصحيد الاجتماعى ليس من خلال الإحسان بل من خلال الثقة المتبادلة والاحترام المتبادل أشياء أشمل تتضمن المبادرة والمشاركة الجماعية ويقرر (فالك) أن تاريخ خدمة الجماعة يختلف تماما عن خدمة الفرد ويضيف إننى لا أستطيع أن أجد شيئاً فى (جين أدمز) تميز الأفراد الذين اعتبرتهم مرضى أو باثولوجيين يحتاجون إلى نمط كلينكى من المساعدة واستمر طريق البداية فى وضع مساعدة ذاتية جماعية باعتبارهم الفكرة المركزية عندما أدخلت خدمة الجماعة إلى المدارس العليا للخدمة الاجتماعية

ويبدو ذلك بشكل واضح فى كتابات أول من يمثل واضعى الصيغة (جريس كويل) وحتى فى الفترة من سنة ١٩٢٦ إلى سنة ١٩٥٥ أى منذ تخرج أول حاصل على درجة الماجستير فى خدمة الجماعة كمجال من مجالات الخدمة الاجتماعية حتى انشأ رابطة مهنية مشتركة عندما كان العاملون فى خدمة الجماعة وهم فى دور الإعداد يتعلمون نفس نظريات السلوك البشرى مثل العاملين فى خدمة الفرد ويتلقون نفس المقررات وظلت الخطوط متوازية أكثر منها مشتقة وما كان يحدث فى تلك السنوات هو وضع أساس الاندماج كنتيجة لاتخاذ ثلاثة قوى عامة هى نسق القسمة، توجه الهدف والقاعدة المعرفية. إلا أن أحد السبل التى أصابت الفكرة المهنى بغشاوة وحالت دون وضوحه هى إحلال عبارة العمل الاجتماعى مع الجماعات مكان الخدمة الاجتماعية للجماعة.

وقد أوضح منشور للرابطة القومية للخدمة الاجتماعية (nasw) أنه قد ظهر قدر كبيراً من الممارسة مع الجماعات لايفيد طريقة الخدمة الاجتماعية للجماعة أو أى طريقة جيدة الصياغة، وقد أشير إلى تلك الطريقة على أنها خدمة الفرد فى جماعة وقرر شيدلنجر (Scheialnger) فأن الخدمة الاجتماعية مع الجماعات. قد أضطربت بسبب صراعات الدور المهنى والمصطلحات المتداخلة... الناتجة عن كل أنواع العمل الجماعات وأضاف، أن السؤال الذى يستحق أن يقدم فى كل خطوة هو من يفعل ما ولمن وفى أى نوع من الجماعة وكيف؟

والنموذج المقدم فى هذا البحث بينما يشترك فى بعض النواحى التاريخية العامة والتقاليد والقيم والأهداف والمعرفة والمهارات مع طرق أخرى للخدمة الاجتماعية. وتختلف كثيراً عندما تصل إلى المجالات الحرجة للمعرفة والمهارة، فالجماعة التى تعمل من أجل هدف عام بغرض تمكين أعضائها

من تحقيق إمكاناتهم فى التوظيف الاجتماعى تمثل نسقاً اجتماعياً خاصاً للغاية يتطلب قاعدة معرفية عالية التخصص كما تتطلب منهجاً خاصاً لأن الهدف الأول هو الجماعة ككل.

إن محاولات إعداد الممارسين المتمكنين بشكل متساو من خدمة الجماعة تعمل أما بغرض غير معلن هو أن الطريقتين هما أساساً متشابهتان أو باقتراض أن الأعداد والممارسة ستكون غالباً فى مجال خدمة الفرد بالاضافة إلى التعود على خدمة الجماعة وأن كانت درجة الكفاءة من الاثنين غير متساوية وهناك افتراض آخر لاتوجد قاعده معرفية كبيرة عن أحد الطريقتين أو كليهما.

إن النزعة المتزايدة نحو طريقة ترتكز على الآنساق من أجل الممارسة تتناسب مع رؤية الخدمة الجماعة كطريقة مميزة بسبب الاقتناع بأن الكفاءة التى تنبثق من التخصص فى نسق قد تؤدى إلى نتيجة متشابهة قد تصدق على الطرق كذلك. وقد أوصى مجلس رابطة الخدمة الاجتماعية لخدمة الصحة النفسية بأنه كانت هناك فعلا حاجة إلى التخصصات عامة والتخصص باستخدام الطريقة أو الوظيفة.

وبالرغم من المتطلبات الأساسية للكفاءة فى طريقة خدمة الجماعة يكون من المجد تمام الأخصائيين خدمة الفرد بعد بعض التدريب أن يستخدموا أسلوب خدمة الجماعة كعامل مساعد في الممارسة كما يحتاج القائمون بخدمة الجماعة أن يضيفو إلى وظيفتهم الأساسية. مع الجماعات من خلال العمل مع الأفراد خارج الجماعة لكن بدون القوة والتعقيد الذى تتطلبه ممارسة خدمة الفرد الناجحة. وبينما تجعل مركزية التأكيد والكفاءة من الطريقتين شيئاً مخالفاً أساساً لإن طريقة الممارسة المساعدة داخل حدود معترف بها يمكن أن يستخدم مع إعطاء قيمة حقيقية. ومن بين كل

النظريات الممارسة المحدوده فى خدمة الفرد يعتبر المدخل النمائى الأقرب فى وجهة القيمة وأسلوب العمل فى نموذج بيرلمان (perlman) لحل المشكلة رغم اختلاف وظائف ونواحى نموها السابقة.

مشاكل لم تحل : هناك ثلاثة مشاكل رئيسية لم تحل هى :

١- طريقة الاختيار :

خدمة الفرد أم خدمة الجماعة ؟

هذا السؤال الذى يبدو سهلا هو من أعقد المسائل التى تحتاج إلى حل فكان يسلم بها جدلا أو تعالج بصوره تقديرية أو عملية.

٢- اختيار أسلوب خدمة الجماعة

الإرشاد أم النشاط أم الفعل ؟

وهذا الاختيار له صعوباته التى تماثل تلك التى ركزت سابقا وهى غير قابلة للحلول السهلة.

٣- البحث دليل الفاعلية :

لايوجد بحث يعتمد عليه كدليل يثبت صدق أو عدم صدق هذا النموذج لممارسة خدمة الجماعة. ولو نظرنا إلى سياق أكبر فهناك تساؤل عما إذا كان هناك أى طريقة فردية أوجماعية أخرى تتناول العلاقات بين الأشخاص. قد تأكدت فاعليتها أوعدم فاعليتها إلا أنه بالرغم من تلك الصعوبات يظل الاتهام قائماً للتوصل إلى طرق أكثر كفاءة لتحديد التساؤلات المناسبة والوسائل المناسبة للتقييم إلا أنه يجب الاعتراف بصعوبة هذه المهمة أنها تعنى التعرف على المشاكل المستهدفة وابتكار أدوات لقياس الجوانب المعرفية والسلوكية والاتجاهات التى تحدث فى اتجاه الآداء الاجتماعى المنظور.

خاتمــــة

بالرغم من تلك المشاكل التى لم تحل فهذه النظرية النمائية لممارسة خدمة الجماعة بناء على تطبيقها المتماسك وتنظيمها الواضح وتماسكها الداخلى وفائدتها الكبيرة فى مواقف متنوعة عبر سنوات عديدة من أنواع مختلفة من البشر. أما كون المكاسب قد أدركها القائد والأعضاء بصورة ذاتية ولم تتأكد البحث الموضوعى فيحتاج إلى نظر. إلا أنه بالنسبة للمواقف المتشابهة فى المهن السلوكية الأخرى من الضرورى أن تعتقد أن الخبرة الشخصية المباشرة بهذه الطريقة واستمرار تعديلها سيؤدى إلى خدمة الأكثر فاعلية.

الفصل الثانى

التقويم

ماهية التقويم وتعريفه

عملية التقويم لازمة وضرورية وهى عملية طبيعية يحتاج إليها كل شخص فى حياته العامة والخاصة فكل منا محتاج إلى أن يحاسب نفسه من آن لآخر ليعرف أخطاؤه فيتجنبها وليعرف أساليب سلوكه السوية فيقوى اتجاهاته منها.

ويقصد بالتقويم فى خدمة الجماعة تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى النواحى التى تتعلق بالعمل مع الجماعات فى ضوء أهداف ووظيفة المؤسسة التى يجب أن تحدد على أساس حاجة البيئة.

فهى عملية تكشف عن مدى تحقيق الأهداف أو القيم التى يهدف إليها أخصائى الجماعة الذى يمثل المؤسسة الاجتماعية التى تعمل فيها فمن طريقة يمكن للأخصائين الاجتماعيين أن يروا بسهولة مدى ما وصلو إليه من تحقيق أهدافهم المقصودة.

فالتقويم إذن عملية يمكن منها إصدار الحكم على تحقيق العملية التربوية لأهدافها وأغراضها والعمل على كشف نواحى النقص أن وجد واقتراح الوسائل لاستكمال هذا النقص فى المستقبل وبعبارة أخرى نستطيع أن نقول أن التقويم وسيلة موضوعية أو هو أداة أو منهج علمى يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى لبرنامج أثناء سريانه وتنفيذ عملياته واقتراح الوسائل التى تعمل على تحقيق أهدافه أى أن التقويم وسيلة وليست غاية فى حد ذاته.

وبدون التقويم المستمر تعجز المؤسسة كما يعجز الأخصائى عن مساعدة الجماعة وأعضائها على التحرر والتقدم ومقابلة حاجات البيئة.

ولذلك فالتقويم عملية أساسية واجبارية وعلى كل مؤسسة وأخصائى أن يقوما بها للتمكن من الوصول إلى أغراض وأهداف خدمة الجماعة من جهة وتقويم الخدمات التى تحتاجها البيئة من جهة أخرى.

ويجب أن نفرق بين القياس والتقويم فالقياس يقصد به تقدير الشئ المادى أو المعنوى بواسطة مدحة معينة لمعرفة عدد ما يحتويه من هذه الوحدة وبعبارة أخرى هو تقدير الشئ تقيما كميا، وبعبارة ثالثة هو الوصف الكمى للنتائج المطلوبة والملاحظة، وفيه يتركز الاهتمام حول مظهر واحد.

أهمية التقويم

يمكننا بلورة أهمية التقويم فى تحديدنا للأسباب التى تدعونا للتقسيم فيما يلى :

١- الرغبة فى الوقوف على أهمية الأغراض التى نحاول تحقيقها بالنسبة للأغراض الكثيرة الملقاة على عاتق الخدمة الاجتماعية.

٢- الرغبة فى معرفة إيجاد الجهود التى نقوم بها وهل تسير اتجاهات متوازية لاتجاهات الجهود التربوية الاجتماعية والأهداف المشتركة.

٣- الرغبة فى الوقوف على مدى ما حققته جهودنا من الأغراض المناط بها تحقيقها.

٤- الرغبة فى فحص الأساليب التى نستخدمها فى جهودنا من خدمتنا وتمشيها مع التطور الدائم لفلسفة طرق الخدمة الاجتماعية.

٥- الرغبة فى معرفة النتائج وهل تتناسب مع الجهود والأموال التى بذلت الخدمات التى قدمت.

التقويم فى خدمة الجماعة

طالما أن طريقة خدمة الجماعة تهدف أساساً إلى إحداث تغيرات مرغوب فيها فى الفرد والجماعة تؤدى إلى نمو الفرد والجماعة ككل فان التقسيم فى خدمة الجماعة يهدف إلى :-

١ - قياس تلك التغيرات فى الفرد والجماعة.

٢ - معرفة ما وصل إليه الفرد جماعة والجماعة من نمو.

وطالما أن خدمة الجماعة تستخدم بعض الأساليب لتحقيق أهدافها فان التقييم يهدف أيضا إلى اختيار تلك الأساليب ومعرفة مدى صلاحيتها لأداء الغرض منها :

وتتجلى أيضا أهمية التقويم فى تحقيقة للأغراض الآتية

أغراض التقويم

ليس الغرض من التقويم مجرد مقارنة الجهود التى يقوم بها أخصائى الجماعة بما يقوم به أخصائى أخر أو مقارنة الخدمات التى تقدمها إحدى المؤسسات بالخدمات التى تقدمها مؤسسة أخرى ولكن أغراض التقويم متعددة ويمكن حصرها بصفة عامة فيمايلى :-

١ - معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأغراضها

تقويم المؤسسات الاجتماعية الحكومية والأهلية بصرف أموال كثيرة على تنفيذ برامجها الموضوعة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات لذلك فمن الضرورى معرفة مدى ما تحققه هذه المؤسسات من التقدم نحو تحقيق أهدافها لخدمة هؤلاء وكذلك معرفة مواطن القوة التى ساعدت هذه المؤسسات على تحقيق أهدافها، ومواطن الضعف التى وقفت فى سبيل تحقيق تلك الأهداف

وبذلك يساعد التقويم فى المجتمع الديمقراطى المؤسسة وموظفيها على تأدية مسئولياتهم الاجتماعية نحو الأفراد والجماعات، فى المجتمع الذى تقوم فيه.

٢- تحسين البرنامج ومرونته

يتخذ التقويم كوسيلة للتحسين المستمر للبرنامج، سواء كان من ناحية استغلال الموارد والإمكانيات الموجودة بالمؤسسة، أم من ناحية البيئة أم محتويات البرنامج نفسه أم الطريقة المستخدمة بوضعه وتصميمه تنفيذه لأن التقويم ماهو إلا محاولة لتطبيق الطريقة العلمية أوالأسلوب العلمى لمعرفة مدى ملائمة ونجاح عمليات وضع وتصميم البرنامج وأوجه نشاط بالنسبة لحاجات ورغبات الأفراد والجماعات. وحيث أن الجماعات تتميز بالتغير والاختلاف، وعلى ذلك فالبرنامج التى قد تفى بحاجات ورغبات هذه الوحدات الاجتماعية اليوم نتيجة لعملية التقويم وعلى ذلك يمكن تعديلها أو تغيرها وفقا لحاجاتها ورغباتها المتغيرة فى الوضع الاجتماعى المتغير.

٣- التقويم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشتركين فيها

إن عملية التقويم تتطلب من الأخصائى معرفة معلومات كثيرة عن حاجات الأفراد والجماعات المتغيرة وكذلك والعوامل والقوى الاجتماعية المختلفة التى تؤثر فى الأفراد والجماعات والمجتمعات، كما أنها تتطلب مهارات وخبرات خاصة فى استخدام المقاييس والمعايير الموضوعية بعملية التقويم كل ذلك يعطى فرصة طيبة للأخصائى بين المشتركين فى عملية التقويم للنمو واكتساب ألوان متعددة من الخبرات والمعرفة.

٤- التقويم ضرورى لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع.

أن مجرد ذكر الأرقام التى تدل على عدد أعضاء المؤسسة والمشتركين فى أوجه نشاطها قد لايكفى شرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع. أن

معرفة المستويات المختلفة للخدمة التي تقدم للعملاء بمعرفة المؤسسة وموظفيها ولايتأتى إلا بالتقويم الشامل للنواحي المختلفة التي تتعلق بالمؤسسة وتأدية وظائفها.

٥- التقويم وسيلة لاختيار مبادئ خدمة الجماعة

أن المبادئ والنظريات التي تستخدم عند العمل مع الجماعات يجب اختبارها من وقت إلى آخر من صلاحيتها وذلك أحد فوائد التقويم ويمكننا أيضا تحديد أهداف التقويم بالنسبة لعضو الجماعة والجماعة والبرنامج والأخصائي والمشرف والمؤسسات كمايلي :

أولاً - أهداف التقويم بالنسبة للعضو :-

١- إحداث تغيير لتحسين فى أنواع الخدمات التى تقدم للعضو فى الجماعة حتى تتفق وظروفه المتغيره والمتطوره.

٢- الكشف عن ميول العضو ومعرفة قدراته ومعاونته على إشباع رغباته عن طريق عضويته فى الجماعة.

٣- العمل مع العضو وفق أسس خدمة الجماعة حتى يوجه سلوكه وتصرفه تصرفا اجتماعيا وسليما.

٤- تحسين مركز العضو في الجماعة وتمكينه من التعبير الصحيح عن نفسه وعن رغباته وتكوين شخصيته.

٥- التعرف على المعوقات والصعوبات التى تعترض العضو وتجعله غير قادر على الأندماج فيها.

تقويم نمو الجماعة

يحدد الهدف من التقييم هل هو تقييم ناحية معينة لدى العضو أم هو تقويم مدى تقدم نمو العضو عام ثم توضيح المعايير فى ضوء الهدف.

وهناك بعض المعايير العامة مثل :

– هل يتمتع العضو بحب وقبول وتقدير الجماعة ؟

– هل يحتل العضو مكانة اجتماعية داخل الجماعة حسب قدراته وإمكاناته ؟

– هل يتمتع العضو بالمبادئ ؟

– هل يتقبل العضو تحمل المسئولية ويقوم بأعبائها.

– هل يحضر العضو فى المواعيد المقررة ولايكثر من الغياب.

– هل يفهم العضو حدودة ؟

– هل اكتسب العضو مهارات جسمية أو عقلية أو نفسية أو اجتماعية؟

– هل يتقبل العضو دستور الجماعة ؟

– هل يساهم العضو ويبتكر فى نشاط الجماعة ؟

– هل يقبل العضو على تعليم غيرة المهارات التى يتقلها ؟

ويتم قياس تلك المعايير بالطريقة المتبعة فى قياس معايير خصائص الجماعة.

أهداف التقويم بالنسبة الجماعة

الجماعة تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر بينهم علاقة ودية حيث يوجد تأثير قوى متبادل ونشاط الفعالى مباشر طويل الآمد بين الأفراد الذين يكونونها ونتيجة لذلك تتعدل شخصية كل عضو فيها.

ولاشك أن سلوك الفرد يتأثر بالجماعات التى ينتمى إليها ويمكن حصر النقط ذات الأهمية الحيوية التى تساعد أخصائى الجماعة على فهم التأثير السيكولوجى للجماعات فى الآتى :-

١- يتأثر تعليم الأفراد والسرعة التى يتعلق بها والطريقة التى يحلون بها مشكلاتهم بواسطة الجماعات التى ينتمون إليها ويشتركون فى حياتها الجماعية، وكلما زاد اشتراكهم فى الحياة الجماعية كلما زادت خبراتهم.

٢- تؤثر الجماعة على تكوين اتجاهات الفرد على أسلوب اتجاهاته للمواقف الاجتماعية المختلفة، فقد يمكن التنبؤ بسلوك الفرد نتيجة لاستجاباته للمواقف المتماثلة عند تكرارها.

٣- تؤثر الجماعة على درجة طموح الفرد وكفاحه فاهداف الفرد تعتمد كثيراً على مستويات الجماعة التى ينتمى إليها، كما أن تحقيق هذه الأهداف يرتبط أيضا بالطريقة التى تتخذها الجماعة فى تحقيق أهدافها.

٤- تعمل الجماعة على تعديل عادات الفرد فى أثناء تأديته لعمله وفى أثناء حياته العادية، فالطريقة التى تعمل بها الأفراد تحدد إلى حد كبير بواسطة الجماعات التى ينتمون إليها.

٥- للجماعة تأثير قوى على إدراك الفرد لنفسه والدور الذى يقوم به فى موقف معين، ومن ثم يستطيع أن يدرك ويفهم الآخرين.

٦- تزود الجماعة الأفراد بالقوى السيكولوجية التى تساعدهم على التعبير عن مشاعرهم الايجابية والسلبية فى المواقف الاجتماعية التى يواجهونها فى حياتهم، ويظهر ذلك بشكل ملحوظ عندما يطلب من الفرد أن

يتقبل أو يتكيف لبعض التغيرات فى مثل هذه المواقف.

٧- تؤثر الجماعة دائما على ما يختاره الأفراد من مواقف المفاضلة والاختيار، فاللجماعة أهمية بالغة فى هذا المجال لان أختيار الفرد لشئ معين أو موضوع يتوقف على قيمة مبادئة المكتسبة فى صورها النهائية من الجماعة.

٨- للجماعة تأثير على سرعة الفرد ودقته وانتاجه فى العمل.

٩- للجماعات تأثير قوى على شعور الفرد بالخوف والحرمان نتيجة لعدوى السلوك الجماعية وغير ذلك من العوامل الأخرى وكذا سرعة التخلص منها إذا وجدا وذلك للأمن الذى توفره له والذى هو إحدى وظائفها.

١٠- تضع الجماعة الحدود لدوافع الفرد إلى السلطة والنفوذ كما أنها تساعد الأفراد على إيجاد حلول للصراع الذى لامناص بين سلطتهم وحاجاتهم للاعتماد على الغير والذى هو من طبيعة الحياة الاجتماعية.

ومع أن الحقائق التى تضمنها النقاط العشر السابقة التى أقرها علماء العلوم الاجتماعية والإنسانية هى المجالات التى تؤثر فيها الجماعة على سلوك الفرد إلا أنه ليس من الضرورى أن كل جماعة تكون ذات تأثير على الفرد فى هذه المجالات العشر لأن هناك عوامل متعددة تتدخل على الفرد فى ذلك ونتيجة للبحوث الحديثة وجد أن هناك عوامل تؤثر فى مجال النقاط العشر السابقة وبعبارة أخرى يمكن أن نقول أن هناك عوامل تؤثر فى درجة تأثير الجماعة على سلوك الفرد، هذه العوامل هى :-

١ - أن الجو الاجتماعى الذى يسود الجماعة والتى تخافة وتعيش فيه لذو تأثير كبير على سلوك الأفراد، فإذا ما بذلت الجهودات كى يسود

الجماعة جو تعارض يشعر فيه الأعضاء بالتقبل والحب كانت استجاباتهم ايجابية وقاموا بأعمالهم متعاونين متحابين.

٢- أن درجة التماسك فى الجماعة لذو تأثير كبير على ضبط سلوك الفرد فيها. فكلما زادت درجة التماسك كلما زادت قوة الجماعة فى تغيير تعديل سلوك أفرادها، كما أنها تصبح قليلة الحيوية والتماسك الكافى.

٣- أن القيادة الديمقراطية لذات تأثير كبير على الأفراد والجماعات فاذا ما شجع القادة الأفراد على الاشتراك والأسهام فى وضع برامج الجماعات وتنفيذها فى جو ودى مملوء بالحرية والتلقائية ساعد ذلك على تدريبهم على الأساليب الديمقراطية التى تصبح جزاء مميزاً لسلوكهم العادى.

٤- أن البناء التكوينى والوظيفى للجماعات لذو تأثير كبير عليها فاذا ما كان جامداً وغير مرن أصبح معوقاً لعمليات التفاعل البنائية والإنشائية والقيام بما تتطلبة الحياة الجماعية فيها.

٥- أن درجة اشتراك أعضاء الجماعة فى تحديد أهدافها لذو تأثير كبير على مقدار ما يبذلونه من مجهود لتحقيق هذه الأهداف كما أنهم لايعنون إلا بتلك الأهداف التى ساعدوا على إيجادها وتقريرها.

٦- أن أهم قوة فى حياة الجماعة وديناميكيتها هى عملية أخذ القرارات فيها. فعندما يكون للأعضاء صوت فى قرارات الجماعة فانهم يشتركون فى تنفيذها ويشعرون بمسئولياتهم حيال ذلك وتصبح الجماعة أداة فعالة فى التأثير عى سلوكهم.

الخبرات التى توفرها خدمة الجماعة للأفراد :

سبق أن أوضحنا تأثير الجماعة بصفة عامة على سلوك الفرد من جهة

نظر علماء العلوم الإنسانية بصفة عامة. ولكننا كأخصائيين جماعات وجب علينا أن نعرف الخبرات التى تسهم بها خدمة الجماعة وتزود بها الأفراد عن طريق الجماعات التى ينتمون إليها هذه الخبرات يمكن حصرها فى الآتى:

١- يستطيع الفرد بانضمامه إلى الجماعة تكوين أصدقاء جدد وهذه الصداقة تنمو وتزدهر بمضى الزمن وفى هذا تعويض عن العلاقات السطحية التى تسببها الحياة الحديثة والتى قد تكون سببا فى ظهور بعض المشكلات لدى الأفراد وبذلك تساعد على هذه الخبرات الأفراد على النمو السليم والذى يتم عن طريق الجماعة التى توفر الفرصة لمقابلة الحاجات النفسية للفرد كالحاجة إلى الصداقة والحاجة إلى المحبة والعطف والحاجة إلى الانتماء وغير ذلك من الحاجات الضرورية لحياء انفعالية سرية.

٢- توفر الجماعة للفرد لان يتعلم الكثير عن نفسه وعن زملائه أى أن الجماعة كالمرآة تعكس صورة حقيقة لشخصياتها وإنها حقل تجارب غنى لتعليم السلوك الإنسانى حيث نسخ الفرصة لمقابلة الأشخاص ذوى السلوك المختلف وعلى ذلك تزداد أيضا قدرة الفرد على معاملة الناس.

٣- تعطى الجماعة الفرصة للفرد بأن يقابل حاجاته وتشبع رغباته ويوسع ميوله ويزيد مهاراته بطرق متعددة كنتيجة للحياة الجماعية فكل المهارات والفنون الخاصة بالإنسان تنمو عن طريق الاتصال بالآخرين. كما أن قدرة الفرد الابتكارية والتعبير عما فى نفسه وحل مشكلات الحياة يتم عن طريق الحياة الجماعية. باختصار فأن الجماعة تمد الأفراد بالخبرات اللازمة لعملية التنشئة الاجتماعية ويتم ذلك فى جو مملؤ بالمتعة والمرح.

٤- تعطى الجماعة الفرصة للأفراد بأن يشتركوا فى عمل جماعى ناجح حديث يتعملون بعض المسئوليات ويشعرون بأنهم أسهموا فى الوصول

إلى هدى معين. ولاشك أن الجماعة هى الوسيلة الوحيدة لتحقيق هذه الرغبة.

٥- تتيح الجماعة الفرصة للفرد بأن يغير عاداته واتجاهاته ومعتقداته وفلسفته فى الحياة. إذ أن معتقداتنا وقيمنا ومبادئنا تتكون وتنمو وتتعدل بدرجة كبيرة نتيجة لاتصالاتنا الجماعية.

٦- تعطى الجماعة الفرصة للفرد بأن يتعلم أسلوب الحياة الديمقراطية وذلك بممارستها ويزيد من شعور الفرد بالمسئولية الاجتماعية. ومتى تعلم الفرد. وتحمل مسئوليته كمواطن زاد تمسكة بحقوقة وعمل على صيانة حريته الدينية والفكرية والاجتماعية.

٧- تعطى الجماعة الفرصة للفرد بأن ينمى قدراته على القيادة لأنها نتائج لعاملين. أولهما هو العامل المورث وهو مايعبر عنه بالموهبة الطبيعية أو الاستعداد الطبيعى للقيادة. وثأنيهما وهو العامل المكتسب. ويمكننا بلورة أهداف التقويم بالنسبة للجماعة كما يلى :-

١- العمل على ارتباط الجماعة كوحدة متجانسة نتيجة العلاقات القوية المستقرة المتبادلة بين أعضائها.

٢- الوقوف على مستويات نمو الجماعة وتقدمها فى مراحلها المختلفة.

٣- الإنسجام بين تطور الجماعة والظروف المتغيرة للجماعة والمجتمع.

٤- اتفاق البرامج التى تضعها الحماعة مع رغبات واحتياجات أعضائها.

٥- تحسين العلاقة بين الجماعة والجماعات والهيئات الأخرى فى المجتمع.

٦- مدى تأثير الجماعة على تكوين اتجاهات الأعضاء ودرجة طموحهم.

٧- مدى ما توفره الجماعة لأعضائها من أمن نفسي وما تضعه من حدود لدوافع الأعضاء ونحو السلطة والنفوذ.

٨- درجة تماسك الجماعة والجو الاجتماعى المحيط بها.

٩- البناء التكوينى والوظيفى للجماعة ومدى مرونته وملائمته من أهداف الجماعة ونوع القيادة السائدة فى الجماعة.

تقويم الجماعة

عند تقويم الجماعة يجب أن تراعى خطوات عملية التقويم. فيجب أن يحدد غرض تقويم الجماعة، هل هو قياس بما وصلت إليه من نمو بوجه عام أم فى ناحية معينة كتماسكها مثلا؟ ثم تحدد معايير التقويم؟ فإذا كنا نريد تقويم الجماعة بوجه عام وضعنا بعض هذه المعلومات :-

- هل الجماعة منتظمة فى الاجتماعات ؟
- هل الجماعة تقوم بتحديد أهدافها ؟
- هل الجماعة تنظم نفسها فى المواقف المختلفة ؟
- هل تقوم الجماعة بوضع وتنفيذ برامجها ؟
- هل لدى الجماعة الامكانيات اللازمة ؟ وهل تقوم باستثمارها ؟

وإلى غير ذلك من المعايير

ثم تحدد وسائل قياس تلك المعايير، فإذا أردنا مثل قياس كيفية التفاعل داخل الجماعة فإننا نطلب من كل فرد أن يحدد من يرغب فى إقامة علاقة

من زملائه ثم يمكننا أن نحدد كمية التفاعل لنفس الجماعة بنسبة مئوية تستخلص من المعادلة التالية التى وضعها (للندبرج)* :

النسبة المئوية للتفاعل = $\frac{\text{مجموع العلاقات}}{\text{ن (ن – ١)}}$ * ١٠٠

حيث ن = عدد أفراد الجماعة

وإذا أردنا قياس استمرار الجماعة وضعنا معيار ذلك ثبوت عدد أعضائها فإننا يمكننا استخدام ذلك المقياس الذى وضعه :–

النسبة المئوية لثبوت الجماعة = $\frac{\text{٢ ث}}{\text{ق + ب}}$ * ١٠٠

حيث ق = عدد الأفراد قبل التغيير.
ب = عدد الأفراد بعد التغيير.
ت = عدد الأفراد الذين رفضوا مغادرة الجماعة.

فاذا كان عدد الأفراد جماعة ما (ق) قبل التغيير خمسة أفراد، ثم ترك الجماعة ثلاثة من أفرادها فأصبح الباقى (ث) عضوان. ثم أنضم للجماعة خمسة أعضاء فأصبح عدد أفراد الجماعة بعد التغيير (ب)، سبعة أعضاء، كانت النسبة لثبوت الجماعة كما يلى :

النسبة المئوية لثبوت الجماعة = $\frac{\text{٢ ث}}{\text{ق + ب}}$ * ١٠٠

---

* المعادلة الواردة مستقاه من كتاب علم النفس الاجتماعى، للدكتور فؤاد البهى السيد، المطبعة العامل – ١٩٥٨– دار الفكر العربى القاهرة

$$= \frac{٢ + ٢}{٥ + ٧} * ١٠٠$$

$$= \frac{٤}{١٢} * ١٠٠$$

$$= \frac{١}{٣} ٣٣٪$$

المثال الأول (باستخدام الأسئلة) :-

استمارة تقويم الجماعة

اسم المؤسسة :

اسم القائم بالتقويم :

الفترة المراد تقويمها :

المعايير أو المحطات	التقدير	
	نعم	نعم
١- هل الجماعة منتظمة فى اجتماعها ؟		
٢- هل الجماعة تنظيم نفسها فى المواقف المختلفة؟		
٣- هل تقوم الجماعة بتحديد أهدافها ؟		
٤- هل تقوم الجماعة بوضع وتنفيذ برامجها ؟		
٥- هل الجماعة متماسكة ؟		
٦-		

التاريخ　　　　　　　　توقيع القائم بالتقويم

ثالثاً : أهداف التقويم بالنسبة للأخصائى

أخصائى الجماعة هو الشخص الذى أعد إعداداً مهنياً بحيث يستطيع أن يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية بوجه عام وطريقة خدمة الجماعة بوجه خاص.

وهناك صفات أساسية يجب توفرها فى الأخصائى وهى :

١- مقدرة على تحليل الذات ونقدها حتى يمارس دوره القيادى بدون تحيزات شخصية وحتى يتمكن من تقييم أخطائه ولايتمادى فيها.

٢- شخصية اجتماعية بحيث لايمل إلى العزلة وعدم الاختلاط - كما يجب أن يجيد إقامة علاقات اجتماعية سليمة مع الآخرين بدون أن يؤثر ذلك على دورة المهنى.

٣- التحرر فى التفكير وعدم الجمود فيه حيث أنه يتعرض باستمرار لمواقف متعددة ويستدعى كل منها سرعة التصرف وعلى نحو سليم.

٤- احترام الآخرين وتقبلهم وتقبل آرائهم.

٥- مقدرة على النمو إدراك امكانيات العميل أو العملاء فى النمو بحيث يوجه النمو حيث قدرات وامكانيات العميل (الجماعة).

٦- نضج انفعالى يتيح له التحكم فى انفعالاته ويخضعها لارادته.

٧- العام كافى بالعلوم الآساسية اللازمة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

وهناك مجموعة من المهارات الآساسية التى يجب أن يكتسبها أخصائى الجماعة هى :-

أولاً – المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة :

إن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة هى توفير الخبرات الجماعية التى تساعد الجماعة على النمو كما أن تلك نابعة من المجتمع. ومن ثم يجب على الأخصائى أن يدرك وظيفة المؤسسة التى يعمل فيها ويستخدم تلك الوظيفة كأداة مساعدة الجماعة على النمو. وذلك يتضمن مساعدة الأخصائى كأداة مساعدة الجماعة على النمو. وذلك يتضمن مساعدة الأخصائى الجماعة على تفهم وتقبل وظيفة المؤسسة والحدود التى تضعها.

وتشمل تلك المهارات على العمليات الآتية :-

أ – عملية قبول الأعضاء :-

حيث يتعرف الأخصائى على الخدمات التى يتوقعها العضو من المؤسسة ويعرف العضو الخدمات التى يمكن أن تقدمها المؤسسة حيث تبدأ مشاعر العضو فى التكوين تجاه المؤسسة التى تتأثر ايجابيتها بمدى نجاح الأخصائى فى المقابلة.

ب– عملية ربط الجماعة بالمؤسسة :-

ويعنى ذلك أنه عندما تبدأ الجماعة فى الاستفادة من خدمات وامكانيات المؤسسة لاتكون قد أخذت بعد فكرة سليمة على المؤسسة ومن ثم فعلى الأخصائى أن يحاول باستمرار عن طريق البرامج ربط الجماعة بالمؤسسة.

جـ– عملية مساعدة العضو عن طريق الجماعة :-

نتتضمن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء فى جماعات وذلك فعلى الأخصائى أن يحاول أن يحقق تلك الوظيفة باتصالاته المستمرة

بأفراد الجماعة خارج اجتماعات الجماعة - بعد أن اهتمامه الأساسى بالأفراد ينصب عليهم أثناء ممارستهم للنشاط الجماعة.

د - عملية التحويل :-

كثيراً ما يصادف الأخصائى عضو يعانى من مشكلة لايدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة ولايعنى لك تخلى الأخصائى عن العضو بل عليه أن يساعد العضو على الالتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع أن تساعده.

ثانياً - المهارة فى الاتصال بالمشاعر :- وتتضمن هذه المهارة :

أ - مشاعر الأخصائى :-

وتتضمن مشاعر الأخصائى ناحيتين أحدهما تلقائية والآخرى موجهة فالمشاعر التلقائية تنبع منه كشخص وهى تتضمن جانبين أحدهما ايجابى والآخر سلبى، والايجابى مثل الحب والثقة فى النفس والمشاعر السلبية مثل التخوف والكراهية والتحيز. ومن ثم يجب على الأخصائى أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبى.

ب- مشاعر أعضاء الجماعة :-

أيضا مشاعر عضو الخماعة تتضمن جانبين أحداهما ايجابى والآخر سلبى ويجب على الأخصائى مساعدة العضو على أن يتفهم مشاعره ويتقبل تلك المشاعر، كما يساعد العضو فى التعبير عن مشاعرة بطريقة سليمة.

جـ- مشاعر الجماعة :-

إن مشاعر الجماعة هى حصيلة مشاعر الأعضاء غير أنها مختلفة تماما عنها ولها خصائصها وسماتها المميزة وعلى الأخصائى أن يتفهم مشاعر

الجماعة ويدرس دوافعها ويحاول أن يتعامل معها بطريقة موضوعية ويتقبلها مهما كان نوعها. ومن ثم يحاول أن يكسب الجماعة بصيرة فى مشاعرها ويساعدها فعلى تنمية العناصر الايجابية فى تلكن المشاعر وعلى تقويم النواحى السلبية وعلى التعبير عن مشاعرها بطريقة مقبولة.

ثالثا – المهارة فى استخدام واقع الزمنى الحاضر :-

وهى تعنى أنه يجب على الأخصائى أن يتفهم الماضى بالقدر الذى يساعده على زيادة الجماعة فى الوقت الحالى بكفاءة أفضل بحيث لاينفصل الماضى عن الحاضر وينتقى من خبرات الماضى تلك التى ما زالت تعيش فى الحاضر وتؤثر فيه.

رابعاً :- المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة :-

يعمل اخصائى الجماعة على مساعدة كل عضو فى الجماعة على إقامة علاقات اجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزاً فى الجمع يتفق مع قدراته وإمكانياته. وأن يعمل على توازى العلاقات الاجتماعية فى الجماعة ككل بحيث يضمن توزيع تلك العلاقات بين الأعضاء فى نمط يكفل للجماعة وحدتها وتزداد العلاقات بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك ومن ثم عليه أن يساعد الجماعة على إيجاد الهدف المشترك من خلال البرامج المناسبة.

خامسا : المهارة فى تكوين علاقة مهنية :-

والعلاقة المهنية هى تفاعل سيكولوجى بين مهنى وعميل يرتكز على مبادئ وأسس المهنة ويتسم دائماً بالثقة والموضوعية وهى تفاعل موجه له غرض محدد ويتم توجيهه عن طريق المهنى وأسس هذه العلاقة المهنية هى الاحترام المتبادل والمستقبل والسرية والثقة والموضوعية والديمقراطية.

سادساً – المهارة فى تحليل موقف الجماعة :-

يجب أن تكون لدى الأخصائى المهارة فى الحكم على مدى تطور الجماعة لكى يحدد المستوى العام بها، ومدى احتياجات الجماعة، وإلى أى حد يتوقع سرعة تحرك الجماعة. ويسمى هذا بمهارة ملاحظة الجماعة ثم قيادتها على ضوء تحليل مواقفها والحكم على كل موقف فيها.

سابعاً – مهارة استثمار امكانيات المؤسسة وموارد المجتمع :-

لابد أن يسعى الأخصائى إلى مساعدة الجماعة فى معرفة وتحديد كل الموارد التى يمكن أن تكون ذات فائدة لها فى ممارسة البرنامج ولابد أن يكون قادراً على مساعدة بعض المواد أفراد الجماعة لكى يستغلوا إحتياجاتهم داخل الجماعة.

ثامناً – المهارة فى التقييم :-

يجب أن تتوافر لدى الأخصائى المهارة فى تسجيل نمو وتطور الجماعة والإجراءات التى اتبعت والتى تتبع فى العمل معها.

وعليه يمكن بلورة أهداف التقويم بالنسبة للأخصائى كمايلى :-

١- تمكين الأخصائى من قياس ومعرفة مدى نموه بما يقابل ظروف العمل واحتياجاته.

٢- تهيئة الجو الملائم للأخصائى للتعرف على موقفة من الجماعة وموقف الجماعة منه ومدى تقبلها له واستعدادها لمعرفته.

٣- تمكين الأخصائى من متابعة نشاط جماعته وتقدمها وتحسين الوسائل والأساليب التى يستخدمها معها حتى يهيئ لها الاستقرار والتقدم.

٤- إتاحة الفرصة للأخصائى حتى يستفاد من نتائج جماعته وبالتالى من نتائج وخبرات الزملاء.

تقويم الأخصائي

عند تقويم الأخصائي يحدد الهدف من هذا التقويم. هل هو قياس مستواه المهني بوجه عام أم في نواح متخصصة؟ هل هو لغرض الحكم على شخصيته وقياسها ؟ هل هو لغرض معرفة مدى فهمه لعمله وقيامه به، ثم تحدد المعايير المستخدمة في عملية التقويم بالنسبة للهدف.

وبعض المعايير المستخدمة في تقويم الأخصائي بوجه عام هي :-

- هل الأخصائي ملم بمبادئ العمل مع الجماعات؟
- هل الأخصائي مدرك بأن هذه المبادئ متطورة ؟
- هل الأخصائي ملم بالمعلومات الأساسية اللازمة لعمله مع الجماعات؟
- هل يفهم الأخصائي المدركات الأساسية للعمل مع الجماعات ؟
- هل الأخصائي مزود بالمهارات اللازمة ؟
- هل يفهم الأخصائي معنى الإشراف ؟
- هل يتعاون الأخصائي مع المشرف ؟
- هل يستفيد الأخصائي من عملية الإشراف ؟
- هل يقوم الأخصائي بالتسجيل ويواظب عليه ؟
- هل يتعاون الأخصائي مع غيره من الأخصائيين بالمؤسسة أو الموظفين؟
- هل يلم الأخصائي بالنواحي الإدارية المتعلقة بعمله ؟

- هل يدرك الأخصائى أوجه الارتباط بين عمله والأعمال الأخرى - بالمؤسسة ؟

- هل صلة الأخصائى بالجماعة طيبة؟

- هل يرشد الأخصائى الجماعة إلى الامكانيات التى يجب استخدامها؟

- هل يحاول الأخصائى ربط الجماعة بالجماعات الأخرى أو المجتمع؟

- هل هناك تقبل متبادل بين الأخصائى والجماعة ؟ وإلى غير ذلك من المعايير.

ثم تحدد طرق قياس المعايير. هل يعطى درجات بالنسبة لكل معيار؟ أم يعطى تقديرا متفق عليه مثل :

ضعيف - مقبول - جيد - جيد جدا - ممتاز

ويستحسن أن يكون موازين التقدير محددة وغير متفاوتة إلى حد كبير كما يفضل أن نتجنب الأرقام، إذ أنه من الصعب قياس معايير اجتماعية غير ملموسة بأرقام. وأفضل موازين التقدير هى :-

ضعيف - متوسط - جيد - جيد جدا

رابعا - أهداف التقويم بالنسبة للبرنامج :-

ليست البرامج وسيلة لتربية الأفراد لحسب، بل هى أيضا علاقة اجتماعية بين الأعضاء بعضهم ببعض، وبين الجماعات كل منها بالنسبة للأخرى. والبرامج أيضا عملية تربوية يمارسها الأفراد والجماعات كوسيلة من وسائل ترابطهم الاجتماعى باعتبارها جزء بالغ الأهمية فى حياتهم الانسانية.

وهناك فلسفة تتركز حول أوجه النشاط، والأخرى تتركز حول الأشخاص وحاجاتهم ورغباتهم ولاشك أن الفلسفة الثانية هى الأحسن لأن الأعضاء أهم بكثير من أوجه النشاط.

والبرامج يمكن تعريفها على أنه، المفهوم أو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة، والعلاقات والتفاعلات والخبرات للعضو والجماعة التى توضح وتنفذ بمعرفة الأخصائى وبمساعدة الأخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم ...

وللبرامج مجموعة من الأهداف ينبغى تحقيقها وهى :-

١- ضمان اشتراك أكبر عدد من الأعضاء فى النشاط حتى لاتقتصر الفائدة على عدد قليل من الأعضاء.

٢- ضمان تحقيق أكبر فائدة ممكنة بأقل جهد مبذول بأقل تكاليف ممكنة وأقصر وقت مستطاع.

٣- إتاحة الفرصة لكل عضو لكى يروح عن نفسه بالتنفيس عن الرغبات المكبوتة.

٤- تهيئة الفرصة لاكتشاف القدرات الخاصة، والاستعدادات والمهارات الكامنة لدى الأفراد لامكان تنميتها وتشجيعها.

٥- تنمية الهوايات الموجودة لدى الشباب وخلق هوايات جديدة وتوسيع آفاقهم الفكرية والعملية.

٦- اتاحة الفرصة للتدريب على ممارسة فن الحياة فتساعد العضو على اكتساب المرونة اللازمة التى تساعده على التكيف فى الحياة الاجتماعية.

٧- تدعيم أسس الديمقراطية السليمة من خلال الممارسة العملية.

وهناك مجموعة من المبادئ يجب مراعتها عند وضع وتصميم البرنامج :-

١- فهم العضو :-

يجب دراسة احتياجات العضو وقدراته وامكانياته وحيث أن هذه الاحتياجات متجددة وتتغير فلابد أن تتصف البرامج بالمرونة حتى تكون دائما كفيلة باشباع حاجاته وتشجعه على إقباله.

٢- مستوى البيئة ومستوى البرنامج

يجب أن يكون البرنامج يتناسب مع المستويات السائدة بين بيئة أعضاء الجماعة ويراعى الظروف الاجتماعية والاقتصادية فى البيئة.

٣- الديمقراطية فى الوضع والتنفيذ :-

يتبغى أن يشعر الأعضاء أنهم هم الذى يضعون البرامج بأنفسهم فهذا كفيل بأن يجعل البرامج ممثلة تماماً لميول ورغبات الأعضاء ونزعتهم ولايتأتى ذلك إلا عن طريق الديمقراطية وتبادل الرأى والتعبير عن الرغبات فى حرية تامة.

٤- الكفاية والإشباع :-

ويعنى أن تكون البرامج كفيلة بكفاية حاجات الأعضاء جميعا كما ينبغى أن تكون خاوية من العناصر مايكفى لإشباع حاجات كل عضو على حدة ويتأتى هذا من خلال البرامج الفنية بالأنواع الايجابية من النشاط.

٥- مراعاة الزمن والمكان :-

من البرامج مالا يصلح تنفيذها إلا فى أماكن هادئة، وبعضها يحتاج إلى

الأماكن الخلوية أو الشواطئ أو غير ذلك. فإذا كان البرنامج يتطلب مكانا واسعا وغير متوفر فى المدرسة أو المؤسسة فيجب دراسة كل موارد البيئة واختبار أصلحها لتنفيذ البرنامج.

٦- السن والجنس :-

تمتاز كل مرحلة النمو بميزات خاصة وتختلف ميول الأفراد باختلاف هذه المراحل وتختلف البرامج فى كل مرحلة من هذه المراحل.

والجنس عامل مهم أيضا يجب يراعى عند وضع البرنامج وكل جنس يميل ويتفق مع تكوينه أبعاده دون غيرها.

٧- عدد المشتركين فى البرنامج :-

يجب الإلمام بعدد أعضاء الجماعة التى سيوضع البرنامج لأن ذلك سيترتب عليه إعداد المكان الملائم وكذلك الميزانية المقترحة.

٨- الوقت والتنظيم :-

للوقت أهمية كبرى فى نجاح البرنامج فالتزام بالموعد المحدد فى البدأ يعلم الأعضاء قيمة الوقت وكذلك فى ميعاد الانتهاء. وتقسيمه على البرنامج أمر هام.

وفى ضوء ما سبق يمكن تحديد أهداف التقويم بالنسبة للبرنامج كمايلى:-

١- تحديد إلى أى مدى يحقق البرنامج الأشباع المطلوب لاحتياجات واهتمامات الأعضاء.

٢- مدى المرونة المتوفرة فى البرنامج.

٣- مدى تنوع وتدرج الأنشطة الموجودة في البرنامج.

٤- كم الخبرات والمهارات التي يوفرها البرنامج للأعضاء.

٥- أنماط القيم والاتجاهات التي كسبها البرنامج للأعضاء.

٦- مدى ما يحققه البرنامج من تماسك وترابط بين أعضاء الجماعة.

٧- مدى ما يوفره البرنامج من وعي لأعضاء الجماعة فيما يتعلق باحتياجات البيئة المحيطة بهم.

٨- مدى ما يحققه البرنامج من ولاء وانتماء الأعضاء للجماعة وبيئتهم.

تقـويـم البرنـامج

يحدد الهدف من تقويم البرنامج، هل هو من حيث نجاحه في اكساب الأعضاء صفة معينة أو من حيث اسهامه في إحداث تغييرات هامة في الأعضاء أو من حيث إسهامه في نمو الأعضاء بصورة مكتملة.

وفيما يلي بعض المعايير المستخدمة في تقويم البرنامج :-

- هل البرنامج يتمشى مع احتياجات مرحلة نمو الأعضاء ؟
- هل يدفع البرنامج الأعضاء إلى استخداما قدراتهم وامكانياتهم؟
- هل يؤدي البرنامج إلى تعاون الأعضاء لرسمه وتنفيذه ؟
- هل يسمح البرنامج للأعضاء بأن يزدادوا نموا وتقدما ؟
- هل يمد البرنامج الأعضاء بخبرات متنوعة ؟
- هل يربط البرنامج بين الجماعة والجماعات الأخرى ؟
- هل يتفق البرنامج مع وظيفة المؤسسة وفلسفتها ؟

- هل يربط البرنامج بين الجماعة والجماعات الأخرى ؟
- هل يربط البرنامج بين الجماعة والبيئة ؟
- هل يساعد البرنامج الأخصائى على تفهم حاجات وقدرات الأعضاء الكامنة ؟
- هل يساعد البرنامج على احترام شخصية الأعضاء ؟
- هل يساعد البرنامج على معالجة مشكل الجماعة ؟
- هل يساعد البرنامج على حل بعض المشاكل الفردية للأعضاء ؟

ويفضل أن تستخدم مقاييس متفاوته للإجابة على الأسئلة مثل :

(نعم - أحيـــانا - لا)

خامساً - أهداف التقويم بالنسبة للمشرف :-

١- يعتمد الإشراف أساساً على عملية التقويم فإن النتائج التى يحصل عليها المشرف بما يقوم به من تقويم يساعده على تكوين رأيه عن الأخصائيين ويرشده إلى الأساليب التى يتبعها فى توجيههم.

٢- تمكين المشرف من التعرف على مدى النمو والتقدم فى حياة الجماعة والتحقق من أن الخدمات التى تؤديها الجماعة أو تقدم لها تتفق وأهدافها وتحقق سياسة المؤسسة.

٣- تنسيق العمل مع الجماعات المختلفة تضمها المؤسسة وربط الخطط المختلفة بين الأخصائيين بعضهم بالبعض الآخر وبين المؤسسة والمؤسسات الآخرين الموجودة بما يوفر الجهد والوقت والمال.

سادساً - أهداف التقويم بالنسبة للمؤسسة :-

١- تحديد سياسة المؤسسة وفلسفتها.
٢- تحديد موقف المؤسسة بالنسبة لاخصائيها ومشرفيها.
٣- تحديد موقف المؤسسة من المجتمع.
٤- تحسين أنواع الخدمات المختلفة التى تعين المؤسسة على التقدم.
٥- الوقوف على العوامل المختلفة التى تعيين على التقدم والنمو والنهوض فى النواحى الإدارية.

تقويم المؤسسة

فى تقويمنا المؤسسات نهتم بثلاث نواح :-

أولاً - تقويم أغراض المؤسسة وفلسفتها وسياستها

فكل مؤسسة تختلف أغراضه عن تلك التى لمؤسسة أخرى. فمن ناحية نجد أن مؤسسة ما تقوم بخدمة الجماعة لغرض ملاحظة سلوك الأفراد بينما فى مؤسسة أخرى تكون خدمة الجماعة لغرض اتاحة بيئة صالحة وتقدم ألوان من النشاط الاجتماعى الأسعار الجماعة بأنهم أفراد لهم كيانهم.

ويجب عليهم الاضطلاع بالمسئوليات الملقاة على عاتقهم. ومن ناحية أخرى فهناك مؤسسات توم أغراضها على تقديم مساعدات أسرية، وأخرى تقوم أغراضها على رعاية المسجونين وثالثة توم أغراضها على تأهيل ذوى العاهات ... إلخ.

أما من ناحية فلسفة المؤسسة فيمكن تقويمها من حيث مرونة الجهاز الإدارى ومدى استجابة هذا الجهاز لحاجات المجتمع التى تتطور والتى تخدمها

الذين يخدمونها (وهذا التفاعل بين [illegible] على قدر المرونة التى يحققها الجهاز الإدارى) [illegible] من حيث تناسق أجزائها والأسلوب الذى تسير عليه هل هو أسلوب ديمقراطى.

أم أسلوب ديكتاتورى ؟

ومن ناحية سياستها فيمكن تقويم المؤسسة من حيث عدد أنواع اللجان ومجالس الإدارة وهل تعتمد المؤسسة فى أداء خدمتها على متطوعين أو موظفين أم متفرغين كذلك يتناول التقويم من هذا الناحية المؤسسة ووسائل تمويلها وارتفاع مستوى الخدمات وعدد الموظفين الفنين منهم والإداريين واستعدادهم ومدى فهمهم لسياسة المؤسسة كما يمكن تقويم المؤسسة أيضا من حيث ألوان النشاط الذى تقدمه لتحقيق أغراضها فهناك مؤسسات مثلا تقدم ترويحيا وثقافياً واجتماعيا. كذلك مدى اهتمام المؤسسة بتقديم أحد هذه الأنواع على الآخر.

ثانيا – العملاء

ويقصد بهم الأفراد والجماعات الذين يتلقون الخدمة من المؤسسة وغرض التقويم بالنسبة لهم هو معرفة نمو وتطور الأفراد والجماعات نتيجة لهذه الخدمات. ونسبة هؤلاء الأفراد إلى مجموع من هم فى سنهم وفى حاجة للخدمة فى البيئة التى تخدمها المؤسسة.

كذلك معرفة أنواع هؤلاء العملاء ومقاييس نمو الأفراد اجتماعياً وبدنياً ونفسيا وعاطفيا وعقلياً ومدى النمو. وتقاس الجماعات بتماسكها ونظمها وأغراضها ونشاطها.

أما من الناحية الاجتماعية متقاس مهارات الأفراد فى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة.

ومن الناحية البدنية فتقاس بنموهم الجسمى والناحية النفسية تقاس برلائهم للجماعة وتفضيلهم للصالح العام وتكيفهم ومدى هذا التكيف وخلوهم من العقد النفسية.

أما عن الجماعات فيقاس نموها وتطورها وهل يتعدى نشاط الجماعة المؤسسة إلى خارجها وهل تسد حاجات الجماعة يتفق هذا النشاط مع الصالح العام.

ثالثا – تقويم الإدارة حيث صلاحيتها :-

ومن حيث عدد الموظفين وكفائتهم وميولهم ومؤهلاتهم والنظم والأساليب التى يستخدمونها والميزانية والمبانى والمواقف وخدمات المؤسسة وبرامجها والبرامج العقلية والتوصيات المختلفة.

أما من حيث الإدارة فإن التقويم فيها يدور حول صلاحية الكرتير المنفذ والصفات التى يجب أن تتوفر فية كالقيادة والزكاء والجرأة وحب العمل. وكذلك تقويم أعضاء مجلس الإدارة ومن حيث مدى صلاحيتهم وهل يضفى كل منهم على عملة أفكار جديدة ويحمس ويتفحص مهمته بنظرة سليمة ويحلل أعمال المجلس كلها ويستشير سلفة أو أى فرد يمكنة تقديم العون ومدى المواظبة على حضور الجلسات ودقة تنفيذ برامج المؤسسة وكذلك لجان مجلس الإدارة ومدى تنفيذها لما يعهد إليها من عمل والإجراءات التى تتخذ للتنفيذ وكذلك مدى النشاط الذى تؤديه طوال

السنة... وعلى العموم فإن تقويم الإدارة يتطلب النظر فى الإجراءات التى تتخذ فى تحقيق أغراض المؤسسة وتوزيع العمل وكيفية تحديد المسئولية وأساليب التعاون الجماعى.

أما من ناحية الموظفين فيمكن التقويم من حيث كفاية العدد للقيام بأغراض المؤسسة ومدى كفايتهم ونضجهم ومؤهلاتهم التى يجب أن تتناسب مع نوع المهمة الملقاة على عاتق كل منهم وهل هذه المؤهلات معترف بها ومدى التدريب الذى حصل عليه كل منهم، أما من حيث الميزانية فيمكن تقويمها من حيث كيفية وضعها والموارد التى تعتمد عليها الهيئة ومدى كفاية هذه الموارد وطرق مسك حسابتها - وهل هذه الموارد تحقق نشاط المؤسسة وتنفذ أغراضها وهل هناك صعوبات فى الحصول على هذه الموارد.

أما من حيث المبانى والمرافق فهل المبنى تتوفر فيه الشروط الصحية والفنية لتحقيق أغراض المؤسسة على الوجة الأكمل، وهلنن هناك أمكنة كافية لمقابلة العملاء للاحتفاظ بالسرية والهدوء - وهل تصميم المبنى يساعد الموظفين على آداء أعمالهم دون جهد كبير أو عناء فى الانتقال بين أرجائه - وهل تتوفر فيه البساطة وهل هو بعيد عن الأماكن الموبؤة والضوضاء - وهل تتوفر فيه المياة والنور والأدوات اللازمة لتحقيق النشاط من أثاث وأجهزة.

خطوات التقويم :

التقويم كعملية يتضمن على عدة خطوات هى :-

١- تحديد الهدف من التقييم بدقة :-

فيجب أن يحدد الهدف سواء أكان نوعيا أم شاملاً بموضعية فلايمكن

أبدا أن تتم العملية التقيمية بنجاح بدون أن يحدد الهدف من التقييم.

وترتبط بتلك النقطة الحقيقة القائلة بأن تغييرات تحدث فى الفرد والجماعة ولايمكن أن تعزى إلى البرنامج، كما أن بعض التغيرات المصاحبة تحدث بدون أن يكون قد سبق وضعها فى الحسبان.

فإذان تمكنا من تحديد هدف التقييم بدقة، أمكننا أن نستبعد تلك التغيرات التى حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن البرنامج كما يمكننا تقدير تلك التغييرات التى لم تكن فى الحسبان.

٢- تحديد المعاييرت والمحكات :-

يجب أن تكون المعايير المستخدمة فى التقييم معقدة أو يصعب فهمها بل يجب أن تكون سهلة ومن الممكن قياس النتائج على أساسها ولايجب أن ينفرد شخص واحد بوضع تلك المعايير بل يجب أن تشكل لجنة يشترك أعضائها فى وضع المعايير وتحديد معانيها ومفهومها.

٣- قياس المعايير :-

ونقصد بعملية القياس مطابقة الخاصية أو التعبير الذى يقيم على أساس من المعايير الموضوعية بحيث تحصل الخاصية أو تحصل التغير على نسبة أو درجة معينة من هذه المعايير.

ويجب أن ننوة إلى أن بعض المعايير يصعب قياسها بدقة، فتلك المعايير المتعلقة بالاتجاهات مثلا يصعب قياسها بدقة وموضوعية.

ويفضل أن يستعان بخبراء فى وسائل القياس الاجتماعى للقيام بتلك الخطوة.

٤ – تحديد منطق التقييم

يعتمد منطق التقييم على أن برنامج خدمة الجماعة هو الأداة والوسيلة لاحداث التغيرات المطلوبة. بمعنى أن أعضاء الجماعة سوف يقومون بأنماط سلوكية مختلفة نوعا ما عن تلك الانماط. التى كانوا يمارسونها قبل قيامهم بالبرنامج.

والتوضيح فى التقييم فى أن الأفراد فى جماعات يتعرضون لعوامل خارجية تؤثر على سلوكهم يمكننا أن نعزو بعض التغيرات فى السلوك إلى عوامل خارجة عن البرنامج.

فيجب إذن أن نحدد ونقدر تلك العوامل ونعزل التغيرات الناجمة عنها إذا ما أردنا أن نقوم بالعملية التقيمية على نحو مرضى.

٥- جمع البيانات :-

من الممكن أن تجمع البيانات بإحدى هذه الطرق أو بهما مجتمعة :-

أ – الملاحظة.

ب- الاستفتاءات.

جـ- التسجيل.

أ – الملاحظة :

١ – أن يكون الملاحظ من خارج الجماعة.

٢ – أن يكون الملاحظ من داخل الجماعة بحيث يقوم بعملية الملاحظة بالمشاركة.

ويجب أن تكون الملاحظة موضوعية بمعنى أنها لايجب أن تتسم بتحيز شخص أى أن الحقائق تجمع من وجهه نظر شخص معين لذلك فمن المستحب أن يقوم بالملاحظة أكثر متن شخص واحد أما إذا قام بالملاحظة شخص واحد فيجب أن يقوم بإعادة الملاحظة عدة مرات ولايسجل إلا ما يتكرر مشاهدته.

ب- الاستفتاءات :

عادة ما يكون من الصعب أن تتم الملاحظة بطريقة يعتمد عليها من حيث دقة الموضوعية، ويفضل أن تجمع البيانات عن طريق الاستفاءات.

ويجب أن تتوفر فى الاستمارة المستخدمة فى عملية الاستفتاء الشروط الآتية :-

١- وضوح الهدف من الإجابة على الأسئلة الموجودة بها.

٢- يجب أن تكون الاستمارة منظمة وفى صورة لائقة.

٣- أن تكون اللغة المستخدمة فى متناول الجميع.

٤- أن تكون ذات حجم مناسب وتتضمن أقل عدد ممكن من الأسئلة.

٥- أن تكون الإجابات المطلوبة مختصرة ويفضل أن تكون بنعم أو لا أو علامة معينة.

٦- يجب أن توجه للحصول على اجابات محددة يسهل تصنيفها.

٧- يجب أن تكون المواضيع التى تثيرها الاستمارة جديرة بالدراسة والبحث.

جـ- التسجيل

التسجيل من أهم المسئوليات بالنسبة لأخصائى خدمة الجماعة ويعرف التسجيل بأنه، عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أو رقمية بكافة الوسائل التى تكفل حفظها لاستخدامها فى قياس نمو وتطور كل من الفرد فى الجماعة والأخصائى والجماعة ككل وكذلك لمساعدة المؤسسة على أن تؤدى وظيفتها بكفاءة أفضل بالنسبة للأعضاء والجماعات وللمجتمع الذى تخدمة هذه المؤسسة.

ويحقق التسجيل أغراض معينة كمايلى :-

١- قياس نمو وتطور الفرد داخل للجماعة :-

التسجيل يساعد الأخصائى على قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة ومعرفة الفروق بينن الأعضاء ومعاملة كل منهم حسب قدراته وحاجاته واستعداداته ونوع العلاقات بين العضو والجماعة والبرامج والاخصائى.

٢- قياس نمو وتطور الجماعة ككل :

يساعد التسجيل على دراسة الجماعة وقياس نموها كوحدة قائمة بذاتها والوقوف على سمات الجماعة ككل. ويساعد على التأكد من مدى ما حققته البرامج لمقابلة احتياجات الأعضاء ومدى تقبل الجماعة للبرامج والأخصائى والمؤسسة ومعرفة العلاقات بين الجماعة والجماعات الآخرى. ويساعد على دراسة ديناميكية الجماعة ومعرفة مدى تماسكها أو تفككها.

٣- قياس نمو أخصائى الجماعة :-

يساعد التسجيل الأخصائى على تحليل المواقف الجماعية وبذلك يزداد

الأخصائي فهما لنفسه ودوره مع الجماعة. والتسجيل يساعده على التزود بالخبرات والمهارات التي تعاونه في عمله ويساعده أيضا على معرفة نواحي الضعف في البرنامج فيعمل على تقويتها ومن فوائد التسجيل مساعدة الأخصائي على نقد ذاته وتقييمها.

٤- مساعدة المشرف على تأدية دورة بنجاح :-

فمن خلال التسجيل يمكن للمشرف التعرف على درجة نمو وتطور الأخصائي ودورة مع الجماعات، كذلك يعتبر التسجيل مادة حية للمناقشة في الاجتماعات الإشرافية وتمكن المشرف من تزويد الأخصائي بالمعلومات المهنية والمهارات اللازمة. ويساعد التسجيل المشرف على أن يقف على مدى تحقيق أغراض المؤسسة عن طريق برامجها وخدماتها فيمكنه أن يعدل فيها لتناسب أعضاء الجماعات والمؤسسة والمجتمع.

٥- تقييم وظيفة المؤسسة وخدماتها :-

يعتبر التسجيل الوسيلة التي تستطيع المؤسسة عن طريقها عرض وبيان خدماتها للمجتمع الخارجي وكذلك الوسيلة لاتصال المؤسسة بالهيئات الخارجية للتعاون معها. ومن خلال التسجيل يمكن تقييم خدمات المؤسسة.

٦- اكتشاف الحالات الفردية ومساعدتها.

٧- تدريب الأخصائيين والمتطوعين الجدد.

٨- تقييم البرنامج .

فمن خلال التقارير الدورية والتحليلية يتعرف على مدى استجابة

الأعضاء للبرامج ومحتوياتها وكذلك المبادئ والأساليب التى استخدمت فى تصميم وتنفيذ هذه البرامج ومدى ملائمة البرامج المرحلة نمو الجماعة.

٩- اختبار مبادئ وطريقة خدمة الجماعة

١٠- المساعدة فى الدراسة والبحث.

١١- تقديم المؤسسة

حيث تتيح التقارير الأخصائية والرسوم البيانية الفرصة للأشخاص الذين يزورون المؤسسة للتعرف عليها وعلى خدماتها بطريقة سهلة وبأقل جهد ممكن.

وهناك وسائل متنوعة يتم من خلالها التسجيل :-

أولاً - الرسوم البيانية :-

وتستخدم لتعطى للقارئ صورة سهلة وواضحة للمعلومات الكمية كعدد الأعضاء وعدد الجماعات وأوجه النشاط ومدى الأقبال عليها وتأخذ الرسوم البيانية أربعة أشكال هى :-

١- الأعمدة :-

وتنقسم إلى :

أ - أعمدة بسيطة عندما يراد تسجيل نوع واحد من المعلومات ومقارنة بعضها بالبعض الآخر كما يحدث عند تسجيل اقبال أعضاء المؤسسة على أوجه النشاط المختلفة.

ب- أعمدة مركبة تستخدم عندما يكون لدينا نوعان أو أكثر من المعلومات يصعب مقارنة بعضها بالبعض الآخر أو بواسطة الأعمدة البسيطة.

جـ- الأعمدة المجزأة وتستخدم عندما يراد تسجيل وعرض نوع أو أنواع من المعلومات وينقسم كل منها إلى عدة أقسام ويرادن تسجيله وعرضة بحيث يظهر كوحدة واحدة وتظهر أقسامه في الوقت نفسه.

٢- الدوائر :

ويفيد هذا النوع عندما يراد تسجيل وعرض نوع مقسم إلى المعلومات كوحدة قائمة بذاتها.

٣- الصور المجسمة

٤- المنحنيات

ثانيا - التقارير

وهناك أنواع مختلفة من التقارير يقوم بكتابتها الأخصائي وهي :

١- التقارير الأحصائية : وهي التي تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام.

٢- التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء وتتضمن بعض المعلومات الأحصائية عن العضو مثل الجنس والعمر ونوع المدرسة بالإضافة إلى تقرير وصف يشتمل غالبا :

أ - وصف الصفات الجسمية والانفعالية البارزة ومهاراته وميوله ومواطن قوته وضعفه.

ب- علاقة العضو بالجماعة والأخصائي والمؤسسة.

جـ- مدى تكيف العضو مع البرنامج والجماعات الآخرى التي ينتمي إليها.

د - مشكلات العضو أن وجدت وماذا يقترح الأخصائي عمله لمساعدته.

٣- تقارير المناسبات الخاصة :-

هناك برامج تحتاج إلى استعدادات خاصة قد يشترك فيها كل من الأخصائي والجماعة والمؤسسة مثل المناسبات القومية والدينية ويقوم الأخصائي بالتسجيل الوافي لما يتم في هذه المناسبات موضحا مواطن القوة والضعف ونتائج البرنامج الإيجابية والإنشائية بالنسبة للأعضاء والجماعة والمؤسسة والمجتمع المحلي.

٤- التقارير الدورية :-

ذلك النوع من التقارير التي يكتبها أخصائي الجماعة بعد اجتماعاته مع الجماعة ويصف فيها الأخصائي ما يدور في اجتماعاته مع الجماعة ويصف فيها الأخصائي ما يدور في اجتماعات الجماعة بشئ من التفاصيل ويتكون من :-

أ - الجزء الأخصائي ويتضمن البيانات الأحصائية كعدد الأعضاء ككل والغائبين والحاضرين واليوم والتاريخ واسم الجماعة ومكان الاجتماع.

ب- الجزء الإعدادى ويتضمن إعداد مادى ويشمل ما أعدته الجماعة والأخصائى للاجتماع مثل الأدوات وإعداد مكان للجلوس وإعداد معنوى ويشمل جدول الأعمال.

جـ- الجزء القصصى ويجب أن يعطى هذا الجزء صورة كاملة وواضحة لما يحدث حسب التسلسل الزمنى أثناء الاجتماع بأسلوب أو قالب قصصى ويتضمن ذلك العلاقات والتفاعلات وكل مايحدث فى الجماعة وينقسم هذا الجزء إلى ثلاثة أجزاء هى :-

١- الجزء الفردى ويتعرض فيه الأخصائى للفترة السابقة للاجتماع فيتم تسجيل من حضر أولا ومن مع من وهكذا والأحاديث التى دارت بينهم والطريقة التى بدأ بها الاجتماع وكذلك اقتراحات الأعضاء استجابتهم لما يقال أو يقترحن ونوع الانفعالات.

٢- الجزء الجماعى ويتضمن هذا الجزء التعليق على ما تقوم به الجماعة من أوجه نشاط ومدى استفادة الجماعة من ممارسة البرنامج ويسجل ما يلاحظه من استجابات جماعية سلبية كانت أو إيجابية تجاه البرنامج وكذلك ما يلاحظه على الجماعة فى مراحل نموها وتطورها.
وهل هى فى حالة تفكك أو تماسك ومدى وجود العشيرات فى الجماعة وتأثيرها على حياة الجماعة.

٣- الجزء الخاص بالأخصائى ويشمل هذا الجزء ما قام به الأخصائى من ترتيبات وما قدمه من اقتراحات واستجابات الأعضاء لها وما قاده من مناقشات وما اشترك فيه من أوجه نشاط.

د - الجزء التحليلى :-

ويتضمن ذلك الجزء تحليل الأخصائى لسلوك بعض الأفراد البارزين فى

الجماعة ومشكلاتهم الفردية كما يتضمن أيضا تحليل بعض المواقف الهامة. ويعتبر التحليل بمثابة تقييم لما دار في الاجتماع والذى على أساسه يقوم الأخصائي بمعرفة مواطن القوة والضعف في كل مادار فيه يستطيع أن يرسم خطه المستقبل التى تساعده على معاونة الجماعة وأعضائها فى تحقيق أهدافها.

هـ- الجزء التخطيطى :-

يجب فى هذا النوع من التقارير أن ينتهى بوضع خطة للاجتماع التالى أو خططه المستقبلية بصفة عامة وقد يتضمن ذلك مقابلات فردية وتحديد نوع البرنامج التى سيقترح إدخالها من هم الأعضاء محل الملاحظة فى الاجتماع القادم ... إلخ.

التقارير التحليلية :-

يتطلب العمل مع الجماعات كتابة تقرير تحليلى عن الجماعى كل ستة أشهر أو سنة ويتضمن العناصر الآتية :-

أولاً - جزء إحصائى :-

اسم المؤسسة - اسم الجماعة - بيانات احصائية عن الجماعة - نسبة الحضور.

ثانياً - جزء فردى :

ويعطى صورة كاملة عن كل عضو.

ثالثا - جزء جماعى :

ويعطى صورة كاملة عن الجماعة ككل. متى تكونت ولماذا ؟ وأهداف

تكوين الجماعة ونوع العلاقات الموجوده فى الجماعة، حاجات أعضاء الجماعة ومدى أشباع البرامج لها... إلخ.

رابعاً - البرامج :

نوع البرامج التى تمارسها الأعضاء مدى تكرارها مدى توفير البرنامج للخبرات المطلوبة... إلخ.

خامساً - دور الأخصائى :

ويشمل مدى استجابة الأعضاء للأخصائى ومدى تقبله للأعضاء ودوره فى إكساب الجماعة الخبرات والمهارات المهنية.

سادساً - التوصيات :

ويتضمن مقترحاته على كل جزء من الأجزاء السابقة.

٦- تحليل البيانات :-

بعد أن تجمعت البيانات تفرغ ثم تجدول، وتحلل تلك الجداول للحصول على الحقائق المتعلقة بالهدف من العملية التقيمية.

٧- تحديد النتائج :-

بعد أن يتم تحليل الجداول وإيجاد الأرتباطات بينها تحدد النتائج المستخلصة من العملية التقييمية والتى على أساسها توضع خطة العمل فى المستقبل.

ويمكن الاستفادة من نتائج التقييم على النحو التالى :-

أ - أن تختار اللجان التى ستتحمل مسئولية تنفيذ التوصيات التى استخلصت من نتائج التقييم ومتابعة التنفيذ وتقديم نتائج أعمالهم إلى من يهمهم الأمر.

ب- احترام كل مايوصى به التقييم بإجرائه من حيث كل ما يتعلق بالعمل مع الجماعات على أن يتم ذلك فى إطار امكانيات المؤسسة وظروفها وإلا فضاعت كل الجهود سدى.

جـ- يجب الاستفادة من نتائج التقييم فى القيام بتخطيط جديد يكون من شأنه تلافى الأخطاء التى حدثت فى الماضى أو زيادة فرص الاستفادة من كل الامكانيات المتاحة.

الصعوبات التى تواجه عملية التقييم

١- عدم وجود متخصصين :-

إن التقدم عملية تشتمل على عدة خطوات سبق ذكرها وهى تعتمد أساساً على البحث العلمى، وذلك يجب أن يكون هناك متخصصون فى البحث الاجتماعى وطرقه وأساليبه أو على مهنيون ملمون بالبحث الاجتماعى وتطبيقه واستخدامه.

أما إذا لم يكن يوجد أمثال هؤلاء المتخصصين أو المهنين المدربين فلا يمكن أن تتم العملية التقومية بصوره صحيحة.

٢- عدم الاقتناع بأعمية التقويم:

يشترك فى عملية التقويم أشخاص متعددون، كل له دور فى العملية

حسب قدراته. واذا لم يكن جميع المشتركين فى التقييم مقتنعين بأعمية وجوده، فأنهم يقاومون التقويم أو قد لا يقدمون به بالنشاط المطلوب نتيجة لعدم تقديرهم لاهمية وعدم اكترائهم به.

٣- عدم وضع خطة منتظمة للتقويم :-

إن عملية التقويم لايجب أن تتم ارتجالا وفى أى وقت أو مناسبة يجب أن تتم لخطة مرسومه وفى مواعيد وأوقات محدده، حتى يمكن إدراك ما يقع من أخطاء وعدم استمرارها، وحتى يمكن الاستفادة من التجارب الناجحة واستمرارها.

أما إذا تم التقويم بناء على ارتجال فيصبح من الصعب الاستفادة منه على النحو المرغوب.

٤- عدم كفاية الامكانيات المتاحة :-

تتطلب العملية التقويمية امكانيات بشرية من حيث العدد والكفاية وإمكانيات مادية مثل المصروفات اللازمة لمواجه تكاليف العملية والأجهزة والأدوات المستخدمة لانجاز خطوات عملية التقويم.

وأن عدم توافر تلك الامكانيات يعرقل انجاز العملية التقويمية، فيجب أن توفر الامكانيات بقدر الامكان واستخدام الامكانيات الموجوده على أكمل وجه ممكن.

٥- عدم كافية التدريب :-

كما سبق القول يندر أن يوجد عدد كاف من المتخصصين الصالحين فنيا لوضع خطة التقويم وتنفيذها، ولذلك يستعلن بغيرهم ممن تشغلهم غالباً

طريقة خدمة الجماعة مباشرة أو غير مباشرة الاشتراك في التقويم وبخاصة في مرحلة جمع البيانات.

ويجب أن يدرب هؤلاء قبل إجراء التقويم تدريبا كافيا حتى يمكنهم القيام باشتراكهم على النحو المطلوب، أما إذا لم يدرب هؤلاء فيكون اشتراكهم في عملية التقويم خطرا على العملية لأنهم قد يقعون في أخطاء تفسد العملية كلها، كذلك إذا كان تدريبهم قاصرا فإنهم قد يقعون في أخطاء تؤدي إلى نتائج مضللة.

٦ - عدم الدقة والأمانة في جمع البيانات :

قد يكون جامعو البيانات من المدربين أو من غير الفنيين ولكنهم قد لا يقومون بجمع البيانات بدقة وأمانة، فلا يتصلون بالأشخاص الذين يجيبون على الاستمارات ويقومون بملئها بأنفسهم أو قد يتكاسلون عن طلب الإجابة على كل الأسئلة بالاستمارة، ويحصلون على إجابات لبعض الأسئلة فقط ويتولون هم الإجابة على الباقي، أو قد لا يحسنون شرح مفهوم الأسئلة ومدلول الألفاظ حيث يلتبس الأمر على المجيب.

وإذا كان جمع البيانات يتم عن طريق الملاحظة فربما لا يراعي القائم بالملاحظة الأسس الموضوعية لها ويغلب عليها العامل الذاتي.

٧ - عدم القدرة على تثبيت بعض العوامل :

قلنا أن الهدف الأساسي من عملية التقويم هو قياس تلك المتغيرات التي اعترت الجماعة والأفراد نتيجة لممارسة طريقة خدمة الجماعة معهم، وقلنا أن الكثير من التغيرات لا يمكن أن تعزى إلى طريقة خدمة الجماعة فقط، بل

تعزى إلى عوامل خارجة عنها كالمؤثرات الثقافية المختلفة الموجودة فى المجتمع عامة والأسرة والبيئة.

ومن الصعب تثبيت هذه العوامل حتى لاتحدث تأثيرات على الأفراد والجماعات ثم استبعاد تلك المتغيرات الناجمة عنها عند تقويم التغيرات الناشئة عن ممارسة طريقة خدمة الجماعة مع تقدير مدى تدخل تلك العوامل بصورة غير مباشرة إحداث التغيرات الناجمة عن تطبيق طريقة خدمة الجماعة أو عرقلة حدوثها.

٨- صعوبة قياس بعض التغيرات :

أن التغيرات التى نحاول تقديرها غير ملموسة وكثير منها من الصعب قياسة بطريقة محدده متفق عليها.

الأشخاص الذين يشتركون فى عملية التقويمية :-

كثيراً ما يقوم المشرف بعملية التقويم بمفرده، ولكننا نفضل موضوعية منظمة، وكلما اعتمدت الجماعة على نفسها فى القيام بالتقويم كلما أكان ذلك دلاله على نموها ونضجها.

أما الأخصائى الاجتماعى فإنه يمارس نوعا من التقويم الذاتى عند كتابة التقارير، وفى مواقف معينة يتعرض لها فى عمله مع الأفراد أو الجماعة أو فى علاقته مع المشرف أو المؤسسة أو المجتمع ولايمكن لفرد واحد أن يقوم بخطوات العملية التقويمية على الصورة السابقة مطبقا أياها على نفسه فالتقويم الذاتى لايخضع للطريقة العلمية فى البحث بالصورة التى تعرضنا لها.

كما أنه لايتم بالعمق المطلوب، ولكن يجب على الأخصائى الاجتماعى أن يحاول تقويم نفسه باستمرار كلما تعرض لمواقف ناجحة أوعجز عن التعامل معها بأسلوب مهنى فيحاول أن يجيب على مثل هذه الأسئلة بصراحة وواقعية ودون مغالطة.

- هل تقتضى مهارة معينة ؟
- هل لم أبادر باستخدام مهارة كما عندما كان يجب استخدامها؟
- هل تنقضى معلومات عن ناحية معينة ويجب على إستكمالها ؟
- هل أرغب فى هذا العمل عن اقتناع أم أقوم بتقضيته كوظيفة فقط؟
- هل أكره هذا العضو لسبب شعورى أو غير شعورى؟
- هل أحاول فرض نشاط معين على الجماعة ؟
- هل أفرض أرائى على الجماعة باستمرار ؟
- هل أكره المشرف ولا أود التعامل معه ؟
- هل أنا مقتنع بعملية الإشراف ؟

الاستفادة من نتائج التقويم :

يؤكد الدكتور / محمد شمس الدين محمد ... على أهمية الاستفادة من نتائج عملية التقويم وإلا فإن الأشخاص الذين قاموا بها يكونون قد أضاعوا وقتهم ومجهوداتهم سدى، ولذلك يجب مراعاة النقاط الآتية للاستفادة من نتائج التقويم :

١- يجب دراسة نتائج التقويم بمعرفة كل من يهمه الأمر كما يجب أن تؤدى نتائج التقويم إلى تخطيط جديد.

٢- يجب احترام كل التغيرات التى توصى عمليات التقويم باجرائها سواء أكان ذلك تعديلا فى سياسة المؤسسة أو عدد الأعضاء أو مستويات الموظفين أو محتويات البرنامج أو التدريب أو الإشراف بشرط مراعاة إمكانيات المؤسسة.

٣- يجب تحديد الأشخاص أو اللجان التى ستقوم بتحمل مسئولية تنفيذ نتائج التقويم، وعليهم أن يقومو بتنفيذها وكتابة التقارير المتعلقة بما قاموا به من أعمال وتقديمها إلى المؤسسة.

---

* محمد شمس الدين أحمد. العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مؤسسة يوم المستشفيات، القاهرة، ١٩٨١، ص ٣٢٧.

الفصل الثالث

الإشـــــراف

قبل أن نتعمق فى شرح وتحليل عملية الاشراف يجدر بنا أن نستعرض التعاريف المختلفة للإشراف وفيما يلى بعض هذه التعاريف.

١ - تعريف ولسن ورايلاند :-

(الإشراف عبارة عن علاقة بين مشرف وأخصائيين اجتماعيين ويقوم المشرف نتيجة لما يمتاز به من معرفة وفهم لذاته وللناس وللموقف الاجتماعى ولوظيفة المؤسسة - بمساعدة الأخصائيين ليؤدوا وظائفهم وليتعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة)

٢ - تعريف مرجريت وليامسون :

(الإشراف أساساً علاقة تفرد الأخصائيين كأشخاص فى حاجة إلى المساعدة لانجاز أعمال معينة. كما أن الإشراف يتضمن تخصيص مهنى للقيام بمسئولية مساعدة الأخصائى على أداء عملة بصورة أفضل.

٣- تعريف يميموك وتريكر :

(الإشراف فى خدمة الجماعة والترويح هو إلى حد كبير عملية تعليمية بواسطتها يساعد الأخصائيون الاجتماعيون عن طريق مشرف ليتعلموان، ولينتموا، وليتطوروا وليحسنو من مهاراتهم بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعة إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مع أغراض وأهداف المؤسسة).

٤- تعريفنا للإشراف :-

(الإشراف هو فن وعملية إقامة علاقة مهنية سليمة بين مهنى أكثر خبرة، وشخص أقل خبرة بقصد مساعدته على أداء عملة بكفاءة أفضل وفى خدمة الجماعة يطلق على المهنى الأكثر خبرة (المشرف) أما الشخص الأقل خبرة فلم ينص التعريف على أنه مهنى الآن الشخص قد يكون أخصائى اجتماعى مهنى أو شخص متطوع غير مهنى.

ونستخلص من هذه التعاريف أن الفهم العميق لعملية الإشراف يمكن أن يتضح كالاتى :-

١- أن الإشراف قبل كل شئ- موضوع علاقة بين الأفراد - توضح العمل للرواد وتساعدهم على أداء وظائفهم المعينة - ومعنى ذلك أنه يخصص عضو من هيئة الإدارة تقع عملية مسئولية الإشراف على رواد آخرين لمساعدتهم فى أداء عملهم بدقة وهذا يوضح أن هناك علاقة بين أشخاص (أخصائى اجتماعى) وبين عضو من هيئة الإدارة يقوم بدور المساعد له.

٢- أن هناك هدفا من التعليم والخبرة وتحمل المسئولية المبنية على مؤهلات خاصة من جانب المشرف والتى تؤهله ليقدم المساعدة المرجوة وليست علاقة المشرف مجرد وظيفة رئيسية أى أنه أعلى من الشخص الذى يقوم باللإشراف عليه ومساعدته - بل لديه من التخصص والمهارة ما يؤهله لتقديم هذه المساعدة.

٣- أن الغرض من الإشراف هو السير بالعمل فى المؤسسة عن طريق العلاقات الإشرافية والأسلوب الذى وضعته المؤسسة فى العمل حتى تصل إلى تحقيق الغرض الذى تنشدة.

٤- لما كـان الغـرض الأسـاسى من الإشـراف هو أداء العـمل على الوجـه الأكمل ولذلك يعتبر الإشراف كأهم جزء حيوى فى الإدارة ومكمل له - والإشراف مسئولية إدارية، بل يكون جزءاً أساسياً من إدارة المؤسسة وله وظيفته الواضحة المميزة من وظائف الإدارة.

٥- أن هناك فنا لابد أن يعلم لكى يصبح الفـرد مشـرفا ناجحا - وهو فن بناء العلاقات الإنسانية - وليست عملية الإشراف عبارة عن سرد نظم المؤسـسة التى يقوم بالعمل فيها أو الإدارة حسب القواعد والنظم المرسومة بدون تعمق فى تكوين هذه العلاقات مع استعماله الأساليب الفنية فى الإشراف.

الإدارة والإشراف :-

قد يختلط الأمر بين عمليتى الإدارة والإشراف - فكثيراً ما نسمع تعبير المؤسسة الإدارية التى يقصد بها الإشراف كأحدى الوسائل التى يطمئن بها المؤسسات على أداء عملها فى أحسن وجه - أى أن الإشراف يكون ملائما ملاصقا للناحية الإدارية فى المؤسسة وتحتمل الجزء النهائى من مجموع العبء الإدارى. ويميل البعض لاستعمال الكلمتين فى معنى واحد أو على التوالى بطريقة تجعل الرأى بأنه السلطة تجتمع مع الإدارة ولكن الفهم الشامل لوظيفة الإدارة سيوضح الفرق بينها وبين الإشراف.

فلقد عرفت الإدارة بأنها (الوسائل التى تحدد أغراض وأهداف منظمة ووضع الخطط لتحقيق هذه الأغراض ثم العمل على تنفيذ تلك الخطط) وهذا التعريف يوضح أن الأفراد الذين يحددون أهداف مؤسسة ما ويرسمون الخطط فى اجتماعات مجلس الإدارة ويعملون على تنفيذ هذه الخطط

لتحقيق أهداف المؤسسة.

وتشتمل الإدارة : التخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف. كما أن هناك تداخلا بين الإشراف والإدارة، سيما وأن بعض الموظفين الفنيين يقومون بالعمليتين معا. أن يتولى البعض إدارة المؤسسة بجانب الإشراف الفنى على الفنيين الذين يعملون بالمؤسسة - ونجد أن كل العمليتين لازم وضرورى ومساعد فى العمليات التربوية وتحقيق أغراض المؤسسة.

إذن أن هناك ترابط بين العمليتين - إذ نجد أن الإدارة تشمل الإشراف كإحدى الوسائل التى تستخدمها المؤسسة لمساعدة الموظفين على النمو وأداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن - هذا ونجد أن مجلس إدارة المؤسسة ومديرها المنفذ مسئولان عن المؤسسة كلها كوحدة، أما المشرفين فهم مسئولن عن وظائفهم خاصة داخل هذه الوحدة.

العوامل المؤثرة فى العلاقة الإشرافية

وراجعة إلى المشرف

تتدخل بعض الاتجاهات والمشاعر من جانب المشرف فى العلاقة الإشرافية، وبالتالى تؤثر فى مقدرة المشرف على مساعدة الأخصائى الاجتماعى أو المتطوع ويمكن أن تناقش بعض هذه العوامل فيما يأتى :

١- قد يكون للمشرف فكرة معينة عن طريقة مثلى لاداء العمل ويخيل إليه أنه لايمكن الوصول إلى النتائج المرجوة إلا بهذه الطريقة فقط. فاذا ما تمسك بذلك بأنه يقع فى خطأ وضع حدود لضرورة لهذا العمل - بالتالى يحاول المشرف أن - يفرضها على الأخصائى الاجتماعى أو

المتطوع لا يحمل الخبرة التي يحصل عليها هذا أو ذاك محصوره في نطاق ضيق — فلا بد إذن أن ننصح من المشرف أن هناك عدة وسائل تؤدي إلى نفس النتيجة ويؤدي في وقت أقل ويصرفون أقل جهد، وعليه أن يشجع المشرف عليه كي يفكر وكي يستقل بمعلوماته ومهاراته.

فعلى عاتق المشرف إذاً تعليم المشرف عليه المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة، غير أنه من حق المشرف عليه أن يطبق هذه المبادئ حسبما يتراءى له، مادام ذلك لا يضر بالعمل أو يتنافى مع لوائح وأغراض المؤسسة.

٢ - قد يدعي المشرف وخصوصاً إذا كان حديث العهد بالإشراف، أنه يغفل في أداء عمله ويتحاشى بذلك الثقة في نفسه وثقة المشرف عليه وبالتالي تهتز الثقة في المشرف.

والعلاقة الإشرافية كأي علاقة مهنية تعتمد على عنصر الثقة، فاذا فقدت هذا العنصر انهارت تلك العلاقة من أساسها ولذلك يجب على المشرف أن يلم بمبادئ الإشراف ويمارسها قبل أن يتولى عمله بصفه رسمية حتى يكتسب الثقة في قدرته على أداء واجبه.

٣- قد يجد المشرف وخصوصاً قليل الخبرة نفسه متوحداً مع الذين يشرف عليهم بمعنى أنه يحس باحاسيسهم ويشعر بمشاعرهم وبذلك تفقد العلاقة الإشرافية طابعها المهني لانها تصبح علاقة شخصية متحيزه غير موضوعية.

وعلى المشرف إذاً أن يتمسك بموضوعية العلاقة الإشرافية، وإذا وجد في

نفسه ميلا إلى التوحد مع من يشر عليه، فعليه أن يكون أميناً فى تقييم ذاته ومعالجة الأمر بنفسه، فإن فشل فى ذلك فعليه أن يتنحى عن الإشراف على هذا الشخص بالذات.

٤- قد يلمس المشرف بعض نواحى الضعف فى المشرف عليه، وقد تكون نفس نواحى الضعف هذه لدى المشرف ذاته كأن يلمس المشرف أن المشرف عليه مثلا لايستطيع أن يقيم علاقة ودية سليمة مع الجماعة كجماعة، وأنه نفسه يعانى من عدم قدرته على اكتساب تلك المهارة. ففى هذه الحالة قد يتغاضى المشرف عن هذا العيب ولايناقشه مع المشرف عليه أن يساعده على التخلص منه، أو قد يلجأ المشرف إلى الإسراف فى نقد وتوجيه المشرف عليه كنوع من التعويض الزائد.

٥- قد تكون لدى المشرف اتجاهات سلبيه تجاه السلطة نتيجة لخبرات سابقة، ولما كان الإشراف يتضمن بعض السلطة، فقد يكرة المشرف العملية الإشرافية نتيجة لذلك ويهمل فى عمله، أو قد يكون المشرف قد اكتسب فكرة خاطئة عن معنى السلطة، فيستخدم العلاقة الإشرافية كنوع من السيطرة على المشرف عليه.

فعلى المشرف أن يفهم اتجاهاته تجاه السلطة ويحاول أن - يصححها كى يتمكن من إقامة العلاقة الإشرافية على أسس مهنية سليمة.

٦- قد يجد المشرف فى نفسه ميلاً إلى العمل مع الجماعات بحيث ينسيه هذا الميل إلى قواعد وأسس العملية الإشرافية. فأثناء قيام المشرف بملاحظة المشرف عليه وهو يعمل مع الجماعة - أو أثناء قيام المشرف بوظيفة الريادة الثانوية - ربما عمل مع الجماعة مباشرة ووضع المشرف

عليه جانبا - وبذلك يقضى على العلاقة المهنية بين المشرف عليه والجماعة وعلى المشرف إذا أن يدرك حدودة ووظائفه ولايتخطاها.

٧- قد يشعر المشرف بعدم الأمن لاى أسباب قد تكون راجعة إلى ظروفه الاجتماعية أو إلى وضعة وعمله في المؤسسة أو لأسباب ذاتية، وتؤثر مشاعره بعدم الطمأنينة على العلاقة الإشرافية. فقد يكون عدوانيا أو قد يكون سلبيا مع المشرف عليه لذلك فيجب أن يكون المشرف قدر الإمكان متمتعاً بقدر كافي من الصحة النفسية.

٨- فقد يركز المشرف اهتماما على الجماعة التى يعمل معها المشرف عليه أو المؤسسة مهملا احتياجات المشرف عليه وخصائصه الفردية، وبالتالى لايعامله كشخص، وقد ينتج عن ذلك عدم استجابة المشرف عليه للعلاقة الإشرافية فتفشل العملية الإشرافية فواجب المشرف إذا أن ينظر إلى المشرف عليه كفرد إلى جانب نظرية إليه كشخص يقوم بعمل معين.

٩- قد يكون المشرف عليه مدرك لفلسفة وأغراض ونظام المؤسسة ونتيجة لذلك قد يعطى خبرات خاطئة للمشرف عليه. وهنا يقع المشرف عليه في أخطاء أثناء قيامة بعملة. لذلك فعلى المشرف أن يلم جيدا بالنواحى المختلفة المتعلقة بالمؤسسة التى يعمل بها.

١٠- قد يكون المشرف غير ملم بالمجتمع الذى تقع فيه المؤسسة والذى يؤثر بلاشك على المؤسسة والجماعات التى تخدمها، وبذلك لايتمكن المشرف من مساعدة المشرف عليه على تفهم المجتمع أو الاستفادة من أمكانيته أو خدمة عن طريق الجماعة. لذلك فعلى المشرف أن يدرس المجتمع الذى تقع فيه المؤسسة دراسة وافية ليتمكن من مساعدة المشرف عليه على تفهمه والاستفادة منه وخدمة.

وظائف الإشراف

أن الشخص الذى يقوم بوظيفة الإشراف على الأشخاص الآخرين يقوم بثلاث وظائف مهمة فى أثناء تأديته لعمله، وهى الوظائف الإدارية والوظائف التعليمية والريادة الثانوية أو غير المباشرة وهى النواحى الثلاث لوظيفة المشرف، متداخلة مع بعضها، ولاتظهر منفصلة عن بعضها، بل تعتمد على الآخرى وتساندها. والمشرف ماهو إلا شخص واحد يؤدى عملا واحدا متماسك ذو ثلاثة جوانب قسمت هذا لغرض الدراسة فقط، فهو لايستطيع أن يقول فى أى لحظة من اللحظات أنه يقوم بعمل إدارى فقط، أو أنه يقوم بدور المعلم فقط، أو دور المستشار والريادة الثانوية فقط، وذلك لأن العمل الواحد قد يتناول وجهين من أوجه الإشراف، أو ربما يتناول الأوجه الثلاثة دفعة واحدة.

والعلاقة المتبادلة بين الوظائف الثلاث للإشراف تظهر بوضوح عندما يختبر المشرف الأعمال الإدارية التى يقوم بها. فمثلا مسئولية المشرف الإدارية كما سنذكر فيما بعد بالتفصيل، التأكيد من اجتياز عمل المؤسسة بنجاح وبشكل صحيح يتفق وأغراضها العامة. فالمشرف لايمكنه أن يتخلى عن مسئولية الإدارية تجاه المؤسسة حتى فى الحالات التى يمكن فيها الأخصائى غير مدرب التدريب الكافى للقيام بعملة ويبذل المشرف معه مجهوداً كبيراً لتدريبة وتعليقة، كما يحدث مع طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية الذين يلحقون بالمؤسسات للتدريب العملى، ويقوم المشرف بها بالإشراف عليهم وتدريبهم وتعليمهم.

وعلى كل سنحاول فيما يلى أن نذكر بشئ من التفصيل الوظائف الثلاث للإشراف مبتدئين بالوظيفة الإدارية.

الوظيفة الإدارية :-

سبق أن ذكرنا أن للإشراف ثلاثة أوجة متداخلة ومتماسكة مع بعضها، ولكننا سنذكر فيما يلي وظيفة المشرف ومسئولياته التي تصطبغن بالصيغة الإدارية في المؤسسة خدمة الجماعة.

١- اختيار الموظفين ... وهؤلاء يقسمون قسمين :-

أ - الموظفين الدائيمون :-

تختلف المؤسسات بطريقة اختبار الموظفين الدائمين، ففي المؤسسات الحكومية يقع عبء اختيار تعيين الموظفين على إدارات - مستخدمي الوزارات أو الهيئات التابعة لها هذه المؤسسات، أما في المؤسسات الأهلية، فنجد أن مجلس الإدارة هو الهيئة العليا المسئولة عن تعيين الموظفين جميعهم، ولكن نجد في بعض المؤسسات أن مجلس الإدارة يتنازل عن سلطته هذه إلى (لجنة الموظفين) المعينة من قبل مجلس الإدارة والتي يكون المدير المنفذ أحد أعضائها لتكون مسئولة عن اختيار هؤلاء الموظفين. فهي تبحث مؤهلات الموظفين. فهي تبحث مؤهلات طالبي كل وظيفة على أساس حاجات الوظائف المطلوبة ومواصفاتها، وترفع قراراتها إلى مجلس إدارة المؤسسة، عن طريق المدير المنفذ ليصدق على إجراءات الاختيار والتعيين ويتخذ قراره النهائي في الموضوع. وفي بعض المؤسسات الآخرى نجد أن مجلس الإدارة يتنازل عن سلطته في اختيار وتعيين الموظفين إلى المدير المنفذ مباشرة، أي أن مسئولية اختيارهم وتعيينهم تقع على عاتق المدير المنفذ للمؤسسة التي يقوم برفع الأمر عند الانتهاء منه إلى مجلس الإدارة للتصديق عليه، ومن النادر جدا أن نجد المشرفين في ادارات أو أقسام بعض المؤسسات مسئولين عن اختيار الموظفين

الدائمين لكل الوقت كالمرتبات والعلاوات والترقيات والمكافأت والأجازات وغير ذلك، وإدارة المؤسسة هى المسئولة عن هذه الإلتزامات ولكنهم قد يختارون ويوصفون على تعيين الموظفين لبعض الوقت.

ومن النقط الأساسية اللازمة لعملية الإشراف هى أن يكون لكل وظيفة مواصفاتها الخاصة التى يحتاج إليها المشرف فى أثناء قيامه بعملية الإشراف والتى يجب أن تتضمن الآتى :-

١- أسم الوظيفة (أو عنوان الوظيفة).

٢- أغراضـــها.

٣- مسئولياتها.

٤- علاقة الشخص الذى يقوم بالوظيفة الآخرين.

٥- الإدارة أو القسم أو الرئيس المباشر الذى سيتبعة الموظف.

ب- المتطوعون

أن الموقف بالنسبة للمتطوعين يختلف تمام الاختلاف عن الموظفين الدائمين، فالمتطوعين عادا يقومون بالعمل مباشرة مع الجماعات، وأن المسئولية الإدارية لاختيارهم وتعينهم تقع مباشرة على عائق المشرف المسئول عن العمل فى الإدارات أو الأقسام التى تحت إشرافه، خاصة وأن المؤسسة غير مرتبطة بالتزامات إدارية كثيرة نحوهم.

٢- تعريف الموظفين بالمؤســة

ويشمل ذلك تعريف الموظفين الدائمين والمتطوعين الجدد بالمؤسسة وعن

طبيعة العمل فيها، وكذلك الأعمال والمسئوليات التى سيطلعون بها، ولاشك أن هذه هى النقط التى تبدأ منها عملية الإشراف.

وينضمن ذلك معرفتهم بمبانى المؤسسة والموارد والمعدات الموجودة بها، وتقديمهم إلى بقية الموظفين الفنيين والكتابيين العمال وتوضيح علاقاتهم بهم، كما يتضمن تعريفهم بالأعمال (الروتينية) اليومية فى المؤسسة، كالتوقيع فى كشوف الحضور والأنصراف، واستخدام المسرة كتابة الاستمارات المختلفة، والنظم المالية والإدارية، واستخدام الملاعب وغرف النشاط والأدوات والمعدات وعلاقة المؤسسة بالمؤسسات والجماعات الموجودة فى المجتمع المحلى، وغير ذلك من البيانات والمعلومات المهمة والضرورية لضمان حسن سير العمل ونجاحه.

٣- توضيح وشرح سياسة المؤسسة :-

لاشك أن توضيح وشرح سياسة المؤسسة نحو الموضوعات المختلفة التى تتعلق بحسن سير العمل فى المؤسسة مهم وضرورى لكل من يعمل فيها، وذلك لبث روح الثقة والطمأنينة بينهم ويصبحوا قادرين على أداء وظائفهم ومن المهم هنا أن يقوم المشرف يشرح العلاقة بين سياسة المؤسسة وبين برامجها وموظفيها ولأغراض التى قامت عليها وأن من الممكن تعديلها أو تعديل بعض نواحيها، وأن لهم الحق كموظفين فى الإسهام فى ذلك ويشجعهم تعديل بعض نواحيها، وأن لهم الحق كموظفين فى الإسهام فى ذلك ويشجعهم ذلك على الآداء بآرائهم ووجهات نظرهم بصراحة فى النواحى المتخلفة للسياسة المؤسسة فى اجتماعات الموظفين أو الاجتماعات الإشرافية.

٤- شرح الالتزامات الإدارية التى يتطلبها العمل :-

على المشرف أن يشرح ويفهم الالتزامات الإدارية التى يتطلبها العمل فى المؤسسة لكل موظف يشرف عليه، وتختلف هذه الالتزامات الإدارية من مؤسسة لأخرين، ولكنها تنحصر جميعاً فى التسجيل وكتابة التقارير والاستمارات والمطبوعات المختلفة كاستمارة الحضور والغياب والميزانية والمصروفات وتقارير الحوادث والإصابات وغير ذلك من الأعمال التى تضمن حسن سير العمل فى المؤسسة والتى غالباً ما ينص فى لائحتها الداخلية.

٥- شرح وتوضيح علاقة البرامج المتخلفة بالمؤسسة :-

يقوم المشرف بتوضيح تفاصيل برامج المؤسسة وعلاقة كل جزء منها بالآخر، كعلاقة برامج الأسرة أو الجماعات بالبرامج الجماعية للمؤسسة كلها، ومدى علاقة واستفادة الجماعات المختلفة أو الأسر بجماعات الهويات الخاصة وأخصائييها وكذلك بالبرامج والخدمات الصحية بالمؤسسة.

٦- إلحاق الأخصائى بالعمل الذى يناسبة :

أن من بين مسئوليات المشرف الإدارية هو إلحاق الأخصائى بالعمل الذى يناسبة بعد اختيارة وتعيينة، وعلى هذا يجب على المشرف أن يفكرعلى أساس فردى، أى على أساس مؤهلات ومهارات وخبرات وقدرات كل فرد على حدة ومرعاة نقط القوة والضعف فى كل، ونوع الخبرات والمهارات التى يرغب المشرف فى أن يزود بها الأخصائى وذلك قبل تحديد العمل الذى يناسبة وإلحاقة به لينمو بسهولة ويقوم بمسئولياتة المهنية على أحسن وجة ممكن، فمثلا قد يعين الأخصائى فى وظيفة أخصائى جماعة، لكن على

المشرف أن يختار له العمل الذى يناسبة، كأن يلحقه بالعمل مع جماعات الفتيان، أو جماعات الشباب أو المسنين، أو غير ذلك، والمهم هو أن يلحق المشرف الأخصائى بالعمل الذى يناسبة.

٧- مساعدة الموظفين على تنظيم وتنسيق عملهم :-

يقوم المشرف بمساعدة الموظفين سواء أكانوا دائمين أو متطوعين على تنظيم وتنسيق أعمالهم لضمان حسن سيرها والاقتصاد فى الزمن والمجهود اللازمين لآدائها، والاستفادة من الزمن والموجود المتوفرين للقيام بأعمال آخرى لصالح المؤسسة وأعضائها، وعلى المشرف أن يساعدهم على إدراك قيمة ما يقومون به من عمل فى تنفيذ البرامج العامة للمؤسسة وتحقيق أهدافها وأغراضها، ولاشك أن ذلك هو أحد العوامل التى تحفزهم على العمل والاجتهاد لتحسينة وإتقانه.

الوظيفة التعليمية

أن الوظيفة أو الدور الذى يقوم به المشرف فى المؤسسة يشمل الجانب التعليمى، ويساعدة على القيام بذلك تدريبة وخبراته السابقة فى محيط العمليات المختلفة للخدمة الاجتماعية. فالمشرف عادة يعلم ويساعد الموظفين الدائمين أو المتطوعين أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية الذى هم عادة دون خبرة وتدريبا ليتم نموهم فنيا، ويؤدى الموظفون وظائفهم على أحسن وجه ممكن، ويعملوا على تحسين البرامج وتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة، أما طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية فيمكنهم تولى مثل هذه الوظائف الفنية فى المستقبل، علاوة على تحسين مستوى الخدمات التى يقومون بها فى أثناء فترة التدريب.

ويمكن تقسيم الدور الذى يقوم به المشرف من الناحية التعليمية إلى قسمين متداخلين، يتعلق أولهما بالمؤسسة عامة والعوامل الاجتماعية المختلفة التى تؤثر فيها، ويتعلق القسم الثانى بالعمل مباشرة مع الجماعات والقوة والعوامل التى تؤثر فيها.

ويمكن حصر دور المشرف التعليمى الذى يتعلق بالمؤسسة عامة فيمايأتى:-

١- تاريخ المؤسسة وأغراضها ووظيفتها وتنظيمها البنائى.

٢- الفلسفة التى تقوم عليها الإدارة ونظمها فى المؤسسة.

٣- التطبيق العلمى للنواحى الإدارية فيما يتعلق بوضع خطط، والموظفين والميزانية، وصيانة الأدوات والمعدات، واللجان وأعمالها، والندوات وقيادة المناقشات، والعلاقات مع المجتمع المحلى وغير ذلك.

٤- العوامل الاجتماعية المختلفة للمجتمع الذى تعمل فيه المؤسسة وتؤثر فيها.

أما فيما يتعلق بالعمل مباشرة مع الجماعات فيجب على المشرف أن يكون ملما وفاهما لعمليات خدمة الجماعة، وكذلك المهارات التى تستخدم بالمؤسسة لتساعد القائمين بالعمل مع الجماعات حتى يستطيع أن يساعد الموظفين الدائمين أو المتطوعين أوطلاب الخدمة الاجتماعية على آداء وظائفهم، ويعمل على تحقيق أهداف المؤسسة. ولايخفى علينا أن نعرف أن مجرد معرفة المشرف للمعلومات التى تتعلق بالعمل مع الجماعات لاتكفى لأن يكون مشرفا ناجحاً، ولكن المهم هو أن يكون معلما جيدا، قادرا على

توصيل مالديه من المعلومات إلى من يشرف عليهم.

وعلى من يشرف على أخصائيين ذوى تدريب ومهارات خاصة تختلق على تدريبة ومهاراته الاصلية التى تخصص فيها، ان يشجعهم كى يستخدموا معلوماتهم لتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة، ويساعدهم على إدراك وفهم العلاقة بين مايقومون به من أعمال وتلك الأغراض والأهداف، كما عليه أن يشجع الموظفين غير المؤهلين فنياً ويقومون بإحدى العمليات الاجتماعية فى المؤسسة على الالتحاق بمعاهد الخدمة الاجتماعية إذا كان ذلك فى مقدورهم للحصول على التدريب الفنى اللازم الذى يمكنهم من رفع مستوى الخدمات والأعمال التى يقومون بها.

ويجب على المشرف الذى يشرف على الموظفين الذين يدخلون فى حدود تدريبه وتخصصه أن يقوم بتعليمهم وتدريبهم حسب حاجاتهم وقدراتهم واستعداداتهم التى تختلف من شخص لآخر، ويجب أن نعرف بهذه المناسبة أن هناك فرقا جوهرياً بين التعليم والتعلم، فالتعليم مجهود فرد لحمل آخر على تعلم شئ ما، أما التعليم فعملية لايستطيع أن يقوم بها إلا المتعلم نفسه، وبعبارة أخرى فالتعليم هو مساعدة المتعلمين وإرشادهم حتى يظفروا بما يرجى لها من مهارات عقلية واجتماعية وخلقية وجسمية.

ويمكن حصر دور المشرف مع من يقوم بتعليمهم من الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات فى الآتى :-

١- يساعد المشرف الأخصائيين على تقبل الأفراد بغض النظر عن الفروق الفردية بينهم وبذل الجهود المستمرة لفهمهم كأساس للعمل معهم.

٢- يساعد المشرف الأخصائيين الاجتماعيين على دراسة وفهم الجماعات وديناميكيتها وتفاعل الأفراد فيها، ولأغراض التى يريد الأفراد أن يحققوها نتيجة لانضمامها لهم، والدور الذى يقومون به كأخصائيين لمساعدة الجماعة كوحدة واحدة، للوصول إلى أهدافها.

٣- يساعد المشرف الأخصائيين على استخدام البرامج لمساعدة الأفراد على النمو والتقدم، وكيف يشترك الأعضاء لوضع برامج تحقق حاجاتهم ورغباتهم وتتمشى مع قدراتهم ويقومون على تنفيذها بمساعدتهم لهم.

٤- يساعد المشرف الأخصائيين على قبول وفهم المؤسسة التى تجتمع فيها الجماعات ويقومون هم بمساعدتها على النمو والتقدم، ويشمل ذلك فلسفتها وأغراضها وسياستها وتأثير ذلك على العمل مع الجماعات وكذلك الموظفين.

٥- يساعد المشرف الأخصائيين على فهم المجتمع المحلى وتأثيره على حياة من تقوم المؤسسة بخدمتهم ومعرفة حاجاتهم ورغباتهم. وهناك نقطة مهمة تتعلق بدور المشرف كمعلم، هى أنه يتعلم أيضا فى أثناء تأديته لوظيفته، فبالرغم من كثرة عمله لابد أن يجد الوقت اللازم ليقرأ أو يفكر ويدرس، ويناقش بعض المشاكل الفنية مع المشرفين الآخرين، ويقوم بالدراسات والبحوث، لأنه كمشرف يجب أن ينمو حيث أنه مسئول عن النواحى التعليمية التى تتعلق بالبرامج، وأهمها مساعدة الأخصائيين على النمو وأداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن بالمشرف مثلا يتعلم أحياناً حينما يناقش الأخصائى فى الاجتماعات الإشرافية فى بعض المشاكل المعقدة، فهو يفكر ويحلل وربما يرجع إلى بعض المراجع أو يستعين

ببعض المشرفين الآخرين حتى يستطيع أن يقدم أحسن مساعده ممكنة للأخصائى الذى يقوم بدوره بمساعدة الأفراد والجماعات التى يقوم بالعمل معها مباشرة.

وكل مؤسسة سياستها الخاصة بنمو المشرفين، والمدير المنفذ هو المسئول عن تنفيذ هذه السياسة التى تتضمن جانبين. أولهما الجانب الفردى، أى أن المشرف ينمو نتيجة لقراءة المطبوعات الحديثة سواء أكانت كتبا أو دوريات، على أن يخصص لذلك جزاء من وقت العمل ليكون المشرف على علم بالتطور المهنى والأفكار الحديثة التى يجب أن يوصلها بالتالى إلى من يشرف عليهم، كمال أن كتابة التقارير وعمل البحوث والقاء المحاضرات وكتابة المقالات وتأليف الكتب له أثره على بنمو المشرفين. أما الجانب الثانى فهو الجانب الاجتماعى الذى يتعلق بمنح المشرفين الأجازات الدراسية ومساعدتهم على الإشتراك فى الدراسات التدريبية وحضور الندوات فى المحاضرات والمؤتمرات.

مراحل النمو المهنى للأخصائى :-

ومما هو جدير بالذكر فى هذه المناسبة أن الشخص المتعلم هو الأخصائى فى هذا الحال يمر بخمس مراحل متباينة فى أثناء تدريبه واكتساب الخبرات اللازمة لتكوين الشخصية والمهنية المتكاملة، علما بأن لايوجد فواصل محددة كل مرحلة والتى تليها، وذلك كمراحل النمو التى يمر بها الإنسان حيث لاتوجد فواصل محددة بين الطفولة والمراهقة والشباب وهكذا، إلا أن الانتقال من مرحلة لآخرى يكون واضحاً وظاهراً.

ولاشك أن معرفة هذه المراحل ضرورية جدا للشخص الذى يقوم بتوجيه

عملية التعليم كى يكون قادرا على فهم من يشرف عليهم فى المواقف المختلفة التى يتعرضون لها فى أثناء عملية الإشراف، ويكون قديراً على توجيههم ومساعدتهم على الانتقال من مرحلة إلى المرحلة التى تليها. هذه المراحل يمكن حصرها فى الاتى :-

أ - مرحلة التخوف أو الحساسية البالغة :-

وهى المرحلة التى يشعر بها الأخصائى عند بدء عملية الإشراف، وهى ظاهرة طبيعة عند مواجهة المواقف الجديدة، فالأخصائى خائف من المجهول، فهو لايعرف المشرف، ولايعرف عما إذا كان سيعاملة معاملة حسنة، وهل سيستفيد منه ... إلخ، ولايمكن للشخص أن يتعلم وهو خائف وغير مطمئن، أو لديه مشاعر سلبية سواء أكانت نحو المؤسسة أو تجاه الجماعة أو المشرف نفسه.

ولاشك أن للمشاعر دخلا كبيرا فى عملية التعليم، حيث يقول بعض الكتاب أن الناس تتعلم بمشاعرها كما تتعلم بعقولها، وذلك لابراز أهمية المشاعر فى عمليتى التعليم والتعلم، ولاشك أن المشاعر السلبية تقف حجر عثر أمام الشخص الذى يتعلم حتى ولوكانت قدراته العقلية ذات مستوى عال.

وتبدو أعراض هذه المراحل فى السكوت الزائد من جانب الأخصائى أو كثرة كلامه بدرجة ملحوظة، أو الإجابات النظرية التى أن دلت على شئ فانما تدل على قسط وافر من الذكاء والتحصيل، أو أى أسلوب آخر من الأساليب التى يستخدمها الذين يرغبون فى أخفاء مخاوفهم للناس.

وهنا يجب على المشرف أن يهدئ من روع الأخصائى، ويطمئنه ويوفر له

الأمن، ويقوم بتبصيره بمعنى الإشراف وأهدافه ويساعد، على اكتساب الخبرات والمهارات التى تساعده على القيام بمسئولياته المهنية.

ب- مرحلة الاسترضاء :

وهنا يبدو الأخصائى وكأنه قد تعلم شيئاً بالرغم من أنه لايزال يشعر بالخوف، وأن استجاباته للمواقف المختلفة التى يتعرض لها فى أثناء قيامه بعمله لازالت تدل على حساسيته البالغة، وهو رغم تخوفه يحاول أن يقوم كبل ما يرضى المشرف ويتقبله، وذلك باستخدام اللغة والمصطلحات العلمية التى يستخدمها المشرف، وبتنفيذ ما يطلبة منه ليشعر المشرف بتقدمة ونموه مهنياً، وهو فى الحقيقة لايزال فى حاجة إلى قسط أكبر من المعرفة والمهارات التى يتطلبها التدريب المهنى.

وهنا يجب على المشرف أن يستمر فى توفير الآمن للاخصائى، مهما كان مستواه المهنى، ويقوم المشرف بتشجيعه على ممارسه كل ما يريد أن يعلمة أياه، ويقترح عليه أن يستخدم أوجه النشاط التى يعرفها ويتقبلها ويعلمه مالا يعلمه، ويتأكد أنه تعملها وأن فى استطاعته أن يستخدمها عند علمه مع الجماعات المختلفة وأعضائها.

ولايخفى على المشرف فى هذه المرحلة قد تطول، كما أنه قد يبدو اعتماد الأخصائى على المشرف فى تصرفاته فى المواقف التى يجانهها عند قيامه بمسئولياته المهنية، كما أن تصرفات الأخصائى فى هذه المرحلة تعتمد إلى حد كبير على رضاء من يحيطون به من أشخاص والذى من بينهم المشرف. ويخشى فى هذه المرحلة أن يؤدى اعتماد الأخصائى على المشرف إلى نوع من التواكل وعدم القدرة على الاعتماد على النفس والاعتماد على

الغير بصفة عامة، ومهمة المشرف هنا هو الاستمرار فى توفير شعور الأخصائى بالأمن والطمأنينة أولا، ثم يساعده على الاعتماد نفسه فى المواقف المختلفة وتزويدة بألوان المعرفة والمهارات أو الخبرات التى تساعد على نموه المهنى وتأدية عملة على أحسن وجه ممكن، كما يشجعه كلما تطلب الأمر ذلك.

جـ- مرحلة الفهم مع صعوبة التطبيق :

وهى مرحلة يصل إليها الأخصائى بعد تخلصه من مخاوفه واسترضاء المشرف، فهو يشعر بالأمن والطمأنينه، ولذلك يكون قادراً على دراسة المواقف التى يتعرض لها فى أثناء قيامه بعملة ويعرف ما تحتاجه هذه المواقف من حلول وتصرفات، ويدرك ما يجب أن يكون ولكنه يجد صعوبة فى أن يقوم به كما يجب، ويكون غير قادر فى معظم الأحيان على التصرف السليم كما يعرفه، وهنا يحتاج الأخصائى إلى أن يتعلم الكثير من المشرف الذى يجب أن يساعده على تطبيق ما يعرفه ويفهمه فى أثناء ممارسته العمل مع الجماعات، كما يساعده على أن ينقذ نفسه ويقومها وذلك كى يساعده على النمو المهنى، وتأديه عمله على أحسن وجه ممكن، كما يشجعه على أن يفكر كثيراً فى تحسين ما يقوم به من أعمال ومسئوليات، ويحلل المواقف التى يمر بها فى أثناء عمله ويرقى من أساليبه.

المهنية والأخصائى فى هذه المرحلة عادة ما يكون كثيراً التحدث عما يقوم به من أعمال، وكيف يؤديها بنجاح، وعلى المشرف فى هذه الحاله أن يتأكد من أنالاخصائى قادراً على تطبيق ما يحدث عنه : وأنه بدأ فى اكتساب المهارات الحقيقية فى العمل مع الجماعات. وفى هذه المرحلة يتقبل الأخصائى النقد الذى لم يكن فى استطاعتها يتقبله فى المرحلتين السابقتين، كما يتقبل التوجيه، والاستفادة من الإشراف ويعترف بأخطائه، وتظهر رغبته

فى دراسة أسبابها وكيف يعالجها ويتجنبها، ويحاول أن يرقى أساليبه فى العمل ويطلب مساعده المشرف كلما شعر بحاجته لها، وذلك للنمو المستقر للعلاقة الإشرافية.

ويجب على المشرف أن يقوم بتشجيع الأخصائى ومساعدته كى يضطره تقدمه ونجاحه فيما يقوم به من أعمال. هذا ويجب على المشرف أن يدرك أن الأخصائى قد يأخذ مده طويلة حتى يتخطى هذه المرحلة من النمو.

د- مرحلة التفوق فى الفهم والتطبيق :-

وهنا يبدأ الأخصائى فى هضم ما تعلمه واكتسبه من خبره ومهاره، وأصبح ذلك جزاء من كيانه الشخصى، وبعباره أخرى أصبحت جزأ من شخصيته المهنية، فهنا يزول خوفه، وتزداد ثقة بنفسه فى التصرف. فى المواقف التى يتعرض لها فى أثناء قيامه بمسئولياته المهنية وتزداد قدرته على النقد والتحليل واصلاح الأخطاء التى يتعرض لها، ويصبح قادراً.

على أن يغير ويعدل من أساليبه فى العمل حسب ما تتطلبه المواقف المختلفة وقد ينتاب الأخصائى الغرور فى بعض الأحيان، ويعتقد أنه قد وصل إلى قمة النمو المهنى خاصة إذا ما اقترن عمله بالنجاح والتقدير ولذلك يجب على المشرف فى هذه الحالة مساعدته على توسيع آفاقه واكتساب خبرات ومهارات جديدة حتى يشعر الأخصائى أن أمامه الكثير من فرص التعليم التى لاتنتهى.

ويجب على المشرف فى هذه المرحلة أن يشجع الأخصائى ويبث فيه الثقة ويعطيه الفرص كى يعتمد على نفسه فى التصرف فى الكثير من المواقف والأعمال.

٥- مرحلة القدرة على توجيه الغير :

وهنا يكون الأخصائى قد اكتسب قدرا كبيراً من المعلومات والخبرات والمهارات التى تساعده وتؤهله على مساعده الآخرين، أى أنه أصبح قادراً على الإشراف على الغير وتوجيههم.

الريادة الثانوية :

يقوم المشرف بعمله فى المؤسسات خدمة الجماعة على أساس الريادة الثانوية أى أنه يعمل بطرقه المختلفة على مساعدة من يقوم بالريادة الأولية أو الريادة المباشرة مع الجماعات، أى أن الأخصائى الذى يعمل مباشرة مع الجماعات أو أى ناحية أخرى من برامج المؤسسة. وعلى ذلك فاخصائى الجماعة لايعمل وحيداً، فهو والمشرف يجتمعان سويا ليطلعا بمسئوليات الريادة لمساعده الجماعة، ويحلا ويقوما ما يحدث فيها.

ويمكن تلخيص الدور الذى يقوم به كل من الأخصائى والمشرف بالنسبة إلى الريادة الأولية والثانوية وعلاقة كل منهما بالآخر فيمايلى :-

١- يضطلع الأخصائى بمسئولية العمل مباشرة مع الجماعة أو أى عمل آخر تبعا لمسئوليات وظيفته، وفى حين أن علاقة المشرف بالجماعة أو العمل الآخر علاقة ثانوية بالنسبة للأخصائى، ويضطلع بمسئوليات أخصائى الجماعة.

٢- يعمل الأخصائى كممثل للمؤسسة فى علاقته مع الجماعة والتى تكون وجها لوجه، كما أنه يقوم بدور الشخص الذى يساعد الجماعة على تحقيق أغراضها فى حين أن المشرف يعمل كشخص يساعد الأخصائى

على تأدية وظيفته وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة.

٣- يتصل الأخصائى بالمشرف عن طريق المناقشة أو التقارير، فى حين أن المشرف يقوم بدراستها واتخاذها كأساس لمساعدته عندما يقومان سويا بتحليل وتقويم العمل مع الجماعة.

مبادئ الإشراف

المبادئ هى الأحكام أو التعبيرات التى تستعمل كمرشد للعمل تعتمد على ملاحظة مباشرة أو غير مباشرة للمواقف الاجتماعية المختلفة فى أثناء ممارسة المهنة أى أن المبدأ هو حقيقة أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة أو البحث العملى.

ولاشك أن المبادئ هى معالم الطريق للمشرف، وتكون الإطار العام الذى يستخدمه ليتحقق أغراض التدريب بالمؤسسة. ولاشك أن برامج الإشراف ونمو الموظفين أو الأخصائيين بصفه عامة يتضمن تطبيق واستخدام كل مبادئ الخدمة الاجتماعية والتربية، كما أنها تستلزم معرفة المشرف لكل من نظريات الخدمة الاجتماعية والتربية التى لاتتعارض مع بعضها بل يكمل كل منها الآخر.

ومن الحقائق الواضحة أن استخدام المبادئ استخداما صحيحا من شأنه أن يزيل العقبات التى تعترض الأخصائيين من موظفين وطلاب ومتطوعين على النمو وأداء مسئولياتهم المهنية على أحسن وجه ممكن.

ويجب على المشرف ألا يقصر فى عمله على التزام مبادئ معينة وانما عليه أن يكون على بينه بالآداء والافتراضات والفلسفة التى قامت عليها هذه

المبادئ وما تعنيه بالنسبة لسلوكه كمشرف، وبعبارة أخرى أن معرفه المشرف لهذه المبادئ وتقبله لها لايكفى، بل يجب عليه أن يفهم ويؤمن بالفلسفة التى تقوم عليها هذه المبادئ، حتى يستطيع أن يؤدى وظيفته على أحسن وجه ممكن، ويعمل على تحقيق الأهداف التى من أجلها يمارس الإشراف، وفيما يلى بيان بأهم المبادئ الرئيسية فى الإشراف التى ظهرت فوائدها أثناء ممارسة العملية الإشرافية للاسترشاد بها.

١- مبدأ الأهداف المعينة

أن مساعدة المشرفين لمن يشرفون عليهم بالمؤسسة يجب ألا تترك للصدفة والارتجال بل يجب أن تكون لها أهداف واضحة موضوعة. ولاشك أن المشرف الذى يستطيع أن يعرف هذه الأهداف ويفهمها يستطيع بسهولة الإسهام بنجاح فى تصميم وتنظيم محتويات البرامج التى تعمل على نمو الأخصائيين ومساعدتهم على تأدية مسئولياتهم المهنية على أحسن وجهه ممكن. ولايخفى أن الأهداف التى يجب على المشرف أن يعرفها ويضعها أمامه ليعمل على تحقيقها فى أثناء قيامه بعملية الإشراف متعددة ويمكن حصر أهمها فى الآتى :-

١- مساعدة الأخصائى على التطبيق المباشر لطريقة العمل مع الجماعات التى يكلف بالعمل معها ومساعدتها، وذلك فى حدود وظيفة المؤسسة.

٢- تعريف الأخصائى بمشاعره الإيجابية والسلبية، وضبط هذه المشاعر وإدراك أهميتها بالنسبة إلى :

أ - العلاقة بين العميل (فرد أو الجماعة) والأخصائى.

ب - العلاقة بين الأخصائي والمشرف.

جـ- العلاقة بين الأخصائي وموظفي المؤسسة

د - مساعدة الأخصائي على ربط البرامج العامة للرعاية الاجتماعية سواء أكانت حكومية أم أهلية، ومعرفة تأثيرها على الجماعات التي يقوم بمساعدتها.

هـ- مساعدة الأخصائي على ربط ألوان المعرفة التي تتعلق بالسلوك الإنساني مع بعضها واستخدام ذلك لفهم دوافع ومساعده الجماعات التي يعمل معها هي وأعضائها وفقا لما تتطلبه كل حالة.

و - التوفيق بين رغبات الأخصائي واتجاهاته وأغراض وأهداف طريقة العمل مع الجماعات وتقبل مسئولية العمل بالمؤسسة.

ح - مساعدة الأخصائي على معرفة خدمات المؤسسة وربطها بالخدمة المنتظمة في المجتمع المحلي.

ط- مساعدة الأخصائي على معرفة الآراء الاجتماعية وا[illegible] الت[illegible] تقوم عليها المشكلات التي تظهر في أثناء العمل مع الجماعات.

والخلاصة أن معرفة المشرفين بالمؤسسة للأغراض والأهداف السابقة تساعدهم، كما تساعد موجهي التدريب بمعاهد الخدمة الاجتماعية على تحقيقها ومساعدة من يعرضون عليهم بالعمل على تحقيقها من جانبهم أيضا.

ويتضمن هذا المبدأ أن على المشرف أن يقوم بدراسة من يشرف عليه ومعرفة نقط قوته وضعفه، كما يقوم بدراسة الجماعات التي يعمل معها

ومعرفة نقط قوتها وضعفها أيضا، ثم يخطط لمساعدته كل من الأخصائى وجماعاته على ضوء هذه الدراسة وفى حدود الإطار العام للأهداف السابق الإشارة إليها. وفى الغالب لايستطيع المشرف تحقيق أهدافه مره واحده وهنا يجب أن يقسم أهدافه الرئيسية إلى أهداف جزئية، ثم يقوم بتحقيق هذه الأهداف الجزئية كل واحد تلو الآخر، أو أنه يعمل على تحقيق أهدافه الرئيسية على عده مراحل، وليس فى هذا تعارض مع مفاهيم الخدمة الاجتماعية، بل يتمشى مع أحد مفاهيمها الرئيسية وهو مفهوم التقسيم أو التجزئ، أى تقسيم المشكلة إلى أجزاء ليسهل مساعده العميل على حلها.

كما يتضمن المبدأ أيضا أن معرفة الشخص الذى يتعلم للأغراض والأهداف التى تتعلق بدراسة تقرير، أو فيلم سينمائى، أو أى شئ آخر، يساعده على تعلمه بسهولة ويسر، كما أن هذه المعرفة تساعد المشرف أيضا على التركيز على هذه الأغراض والأهداف والعمل على تحقيقها من جانبه.

هذا، ونجد أن بعض المشرفين يرتاحون لعرض هذه الأغراض والأهداف وتوصيلها إلى من يشرفون عليهم عند البدء فى دراسة ما يراد دراسته، كما أن هناك بعضا آخر منهم يرتاح لعرضها عند الانتهاء من المناقشة والدراسة، وعلى كل، فهذا متروك لتصريف المشرف حسب الظروف التى يراها ويرتاح لها، ولو أن الأسلوب الأول هو الأفضل.

وفى النهاية يجب أن نعرف أن تحديد الأغراض والأهداف ماهو إلا مرشد للمشرف ومن يشرف عليه نحو نهاية هادفه واضحة، لانها توضح للعاملين فى محيطها نقط الاهتمام ووضع الجدول الزمنى الذى يساعد على تحقيق هذه الأغراض، والانتقال من نقطة لأخرى وهدف لآخر، أى أن

العمليه الإشرافية ليست بعملية مرتجلة، بل هى موضوعية يمهد لها المشرف ويشترك فيها من يشرف عليه.

ولاشك أن المشرفين فى مجال العمل مع الجماعات يدركون ويكونون. أهدافهم على الأسس والمبادئ التربوية الآتية :

أ – التعليم فى أثناء قيام الشخص الذى يتعلم بالعمل عملية مستمره وتقدميه.

ب– يجب أن ترتبط وتتمشى أغراض وأهداف التعليم مع أغراض وأهداف المؤسسة.

جـ– تعليم الأفراد، كأفراد وجماعات يحتاج إلى مهارة لنقل المعلومات والخبرات من طرف إلى أخر.

د – أن النشاط التعليمى لايمكن أن يتم إلا إذا أدرك القائمون بالتعليم [illegible] ديناميكية سلوك الفرد والجماعة فى المواقف التعليمية.

٧– مبدأ التوقيت :–

يتوقف تحقيق الأهداف إلى حد كبير على إدراك المشرف ومن يشرف عليه [illegible] الزمن وأهميته، والقدرة على اختيار الوقت المناسب والتوقيت [illegible] الأثر [illegible] نجاح أو فشل أى برنامج والطريقة التى ينفذ بها.

وأن مبدأ التوقيت يذكرنا بمعنى عملية المساعدة، وكيف أن لكل عملية بداية ووسط ونهاية، أى أن العملية المساعدة بناءها الزمنى الذى يختلف عمن

عملية لاخرى لاختلاف الأفراد والجماعات والمجتمعات وسواء تمت عملية المساعدة عن طريق خدمة الفرد أو خدمة الجماعة أو الإشراف أو غير ذلك.

وسيطرة المشرف على عامل الزمن والتوقيت تتوقف إلى حد كبير على معرفته ومهاراته فى المجالات الثلاثة الآتية :-

أ - التشخيص التربوى، أى معرفة المشرف للمستوى التعليمى لمن يشرف عليهم سواء أكانوا أفراداً أم جماعة، وحاجاتهم فى هذا المجال.

ب- سلوك الأفراد أو الجماعة وديناميكية التفاعلات التى تحدث بينهم.

جـ- تكوين العشيرات واستخدامها ايجابيا فى مجالى الإشراف والتدريب ولايحدث ذلك عادة إلا إذا كان عدد الأخصائيين كبيرا ويستخدم المشرف الاجتماعى الإشرافية كوسيلة للإشراف.

ويتضمن مبدأ التوقيت ثلاث نقط مهمه :-

أ - البدء مع الأخصائى حيث هو :

لكى ينجح المشرف فى مساعدة من يشرف عليه، لابد أن يحدد للمشرف عند بداية عملية الإشراف المستوى المهنى لمن يشرف عليه، ولايتأتى له ذلك إلا بدراسة من يشرف عليه وجمع مايمكن الحصول عليه من المعلومات التى تتعلق به. ولاشك أن استمارات التوظف بالنسبة إلى الموظفين، واستماره التطوع بالنسبة إلى المتطوعين، والاستمارات التى ترسلها معاهد الخدمة الاجتماعية للمؤسسات قبل بدء فتره التدريب بالنسبة لطلاب معاهد
الخدمة الاجتماعية للمؤسسات قبل بدء فتره التدريب بالنسبة لطلاب معاهد

الخدمة الاجتماعية وملاحظة المشرف لمن سيشرف عليهم فى الفتره التوجيهية بالمؤسسة والمقابلات التمهيدية كلها مصادر خصبة لهذه المعلومات التى تساعد المشرف على معرفة الكثير من مستواهم وتحديد حاجاتهم. وهنا يجب عليه أن يبدأ معهم حيث هم، ويتدرج معهم فى مساعدتهم على النمو وأداء أعمالهم على أحسن وجه ممكن ولا يخفى علينا أن الأخصائى سوف لايستفيد من عملية الإشراف إذا بدأ مع المشرف بمستوى أقل من مستواه، لأن أخصائى سينصرف عن متابعة ما يناقش من موضوعات فى الاجتماعات الإشرافية، وتضعف روحه المعنوية وتسوء العلاقة الإشرافية، ويقاوم عملية الإشراف.

ب- التحرك حسب قدرة الأخصائى :-

يجب أن تتمشى مساعده المشرف حسب قدرة من يشرف عليه - فرداً كان أو جماعة - على الاستفادة من فرص النمو التى يهيؤها له المشرف، ولايجوز أن يدفعه دفعاً لتحقيق هذا النمو، وبعبارة أخرى يجب أن تكون حركة المساعدة متمشية مع قدرات الأخصائى فلا يصبح أن تكون هذه الحركة أسرع أو أبطأ من قدرة الأخصائى على الحركة والمعروف أن الأخطاء تنتج من السرعة، كما أنها تنتج من البطء، إلا أنها تكون فى حالة السرعة أكثر منها فى حالة البطء فعند الإسراع نجد أن الأخصائى يبدأ فى فقد الثقة فيما يقال، كما يفقد الثقة فى نفسه أيضا، وتظهر عليه الحيرة ويتمرد فى الاشتراك فى المناقشة، وذلك لعدم استطاعته ملاحقة المشرف فى معالجة للنقط والموضوعات المختلفة. ولاشك أن المشرف المهارى يستطيع أن يلمس هذه الأغراض قبل استفحالها ويتبرم الأخصائى ويشكو من ذلك خاصة إذا

كان ناضجا. كذلك الحال فى حالة الأبطاء، حيث يظهر على الأخصائى التبرم ونفاذ الصبر وظهور المشاعر السلبية فى بعض الأحيان، لذلك يجب على المشرف هنا أن يكون يقظا لكل ذلك ويعمل على مداركته فى مراحلة الأولى.

وفى بعض الأحيان يتعمد فرد أو أثنان فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية أن يدفع الجماعة دفعا لتسير بأكثر من طاقتها وسرعتها، أو يعطلا تقدم الجماعة وإبطاء سرعتها، وهنا يجب على المشرف أن يقوم بعلاج مثل هذه الحالات في الاجتماعات الإشرافية الفردية مع هؤلاء الأفراد إذا لم يتمكن من معالجة الأمور فى أثناء الاجتماعات الإشرافية الجماعية. هذا ولايخفى أن الأعضاء الأخصائيين لهم تأثيرهم الكبير إذا ما أوقفوهما عند حدهما، ولايحدث هذا إلا عند نضج الجماعة.

جـ- اختيار وتحديد الوقت المناسب للبت فى الأمور :

يجب على المشرف أن يضع جدولا زمنياً لمساعده من يشرف عليه سواء أكان موظفا أو متطوعا، أم طالبا، من طلاب الخدمة الاجتماعية، كما عليه أن يساعد من يشرف عليه على وضع جدول زمنى لمساعده العميل - فردا أو جماعة - على أن يقسم الزمن فى كل حالة إلى ثلاثة أقسام، أولها البداية أى بداية عملية المساعده، والقسمين الآخرين للوسط والنهاية. وقد تبدو هذه العملية صعبة لاننا نتعامل مع علاقات وتفاعلات إنسانية تتدخل فيها عوامل من الصعب وضع الحدود الزمنية لها، إلا أن الحقيقة غير ذلك، لأن من يقوم بعملية المساعده عليه أن يضع الجدول الزمنى لها، ثم يقف بين الحين والآخر لعمل تقويم للحالة وعلى ضوءها التقويم يمكن تعديل الجدول

الزمنة بما يلائم ظروف كل حالة.

وهنا قد يتسائل البعض عن أهمية الجداول الزمنية طالما أنه من الممكن تعديله، والحقيقة أنه يساعد على التخطيط لعملية المساعده والعمل على تنفيذ ما جاء بهذا التخطيط، كما أنه يساعد من يقوم بعملية المساعدة بتقويم الموقف على الدوام ومحاسبة نفسه، وتدارك أوجه النقص أن وجدت، وهذا يؤيد أيضا أن عملية المساعده ليست بعملية مرتجله كما سبق أن ذكرنا عند الحديث عن مبدأ الأهداف المعينة.

ويتضمن المبدأ اختيار الوقت المناسب للبت فى الأمور، ولاشك أن هذا يحتاج إلى خبرة ومهارة من المشرف ليتمكن من مساعدة من يشرف عليهم أحسن مساعدة ممكنة.

وعلى سبيل المثال لا الحصر، إذا قام المشرف بمناقشة نقطة أو موضوع مع من مشرف عليه وطال وقت المناقشة أكثر من اللازم، فلاشك أن الأخصائى يشعر بالملل، وقد يتكون لدية اتجاه عدوانى نحو المشرف الذى يتعبه ويضيع وقته .... إلخ، كما أن سوء استخدام مضادة المناقشة يؤدى عادة إلى نفس النتيجة، فقد يصح أن تكون محتويات التقرير إلى من يناقشة، ويعرفه المشرف ومن يشرف عليه، أو ماده للمناقشة بينهما، غنية بالمواقف التعليمية المهمة، ولكن إذا ما استمرت مناقشتها لمدة طويلة أكثر من اللازم فان الأخصائى يمل، ولاتحقق المناقشة أهدافها، ولايخفى علينا أن الطاقة الجسمية، والقدرة العقلية والنضج الانفعالى للأخصائى لها دخل كبير فى هذه المواقف، فالأخصائى الذى يتمتع بدرجة عالية من الصفات السابقة يتحمل طول المناقشة الزائدة عن الحد أكثر من الشخص الذى بهذه الصفات

بدرجة أقل من الشخص الأول. وما من شك فى أن حسن اختيار ماده المناقشة، وتعدد أنواعها ومصادرها، واختلاف موضوعاتها له دخل كبير فى تلافى الاثار السيئة لطول المناقشة الزائدة عن الحد.

ويجب أن نعرف أنه إذا قام عدد معقول من الأخصائيين فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية بالسؤال على الدوام عن بعض نقاط مهمة تتعلق بموضوع سبق مناقشته بعد أن قدم بعد أن قدم للمشرف لموضوع آخر جديد، دل هذا عادة على أن الأخصائيين ليس لديهم الاستعداد لانهاء مناقشة الموضوع السابق، ويجب على المشرف فى هذه الحالة أن يعود لمناقشته مره أخرى. أما إذا قام فرد أو أثنان ببعض الاستفسارات التى تتعلق بالموضوع السابق فيجب أن تناقش هذه الأسئلة معهما على انفراد حتى لايضيع وقت باقى الأخصائيين.

وفى بعض الأحيان قد يجد المشرف فردا أو بعض الأفراد يريدون أن يدرسو نقطة من الواضح صحتها، فعلى المشرف هنا ألا يتضايق أويغضب، بل عليه أن يعطى هذه النقطة بعض الوقت لمناقشتها، بشرط ألا تطغى على وقت النقط الأخرى، ويمكن المشرف إذا ما أصر الأفراد على وجهه نظرهم يؤجل الاستمرار فى المناقشة لاجتماع أخر، وبذلك يعطيهم فسحة من الوقت للتفكير الواقعى فى الموضوع، ويضيع الوقت الطويل على حساب النقط والموضوعات المراد مناقشتها وفقا للأهداف الموضوعة.

وفى نهاية الاجتماع الإشرافى، سواء أكان فرديا أم جماعيا، أو فى نهاية فتره التدريب سواء أكانت طويلة أم قصيرة، يجب على المشرف أن يقوم بعملية تلخيص لما دار فى الاجتماعات المختلفة، ليلهم الأخصائيون بأطراف

الموضوع أو الموضوعات المختلفة، ويتعلق بأزهانهم بوضوح.

وهناك بعض المشرفين الذين لايرتاحون للتدخل عند وجود خلاف أو صراع بين بعض من يشرفون عليهم فى أثناء الاجتماعات الإشرافية الجماعية بدعوى أنه يكثر من التفاعل، والحقيقة أنه يجب أن يتدخل فى الوقت المناسب لكى لايزيد الخلاف والصراع وتسوء العلاقة بين هؤلاء الأخصائيين.

وفى نهاية المناقشة قد يحس المشرف أحياناً أن من يشرف عليه - فردا أو جماعى - قد بدأ عليه التعب، وهنا يفضل أن ينهى المشرف الاجتماع قبل نهايته المحدده ببعض الوقت بدلا من أن يستمر فى المناقشة التى سوف لايجنى منها أيه فائدة، بل يجوز أن يكون لها أثرها السئ على ماسبق مناقشته، كما أنه فى بعض الأحيان الآخرى يجد المشرف أنه من المفيد أن يطيل فترة الاجتماع بعضا من الوقت حيث يمكنه اتمام المناقشة وجمع أطرافها وقد يضطر المشرف إلى التدخل عندما تهاجم الجماعة أحد أعضائها لحينه.

وهنا يجب على المشرف أن يقوم بمساعدة من يشرف عليهم على الرجوع إلى موضوع المناقشة مبعدا أياها عن التركيز على الأشخاص ومساعدتهم على التركيز على الجماعة والمناقشة بصفة عامة، وفى بعض الحالات الندرة قد يضطر المشرف إلى وقف الهجوم بأسلوب صريح، هذا وقد تقوم الجماعة أحياناً بحل المشكلة، وهنا يجب على المشرف ألا يتدخل فى الأمر.

وعلى كل حال يجب على المشرف أن يكون حساساً ويقظا للتفاعلات التى تحدث بين الأفراد لتلافى مثل هذه المواقف قبل حدوثها.

٣- مبدأ التركيز على العملاء :-

يجب على المشرف فى أثناء عملية الإشراف أن يركز على العملاء الذين يستفيدون من الخدمات المباشرة التى تقدمها المؤسسة، فنحن نعرف أن الغرض الرئيسى من الإعداد المهنى للموظفين بالمؤسسة ونموهم هو تسهيل ورفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسة للأفراد والجماعات والمجتماعات، ومما لاشك فيه أن أغراض المؤسسة، بل وأغراض المؤسسة، بل وأغراض الخدمة الاجتماعية نفسها بصفة عامة، هى مقابلة الحاجات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية للأسرة، وعلى هذا يجب على المشرفين والمسئولين عن إدارة المؤسسة، والموظفين الآخرين، وطلاب الخدمة الاجتماعية، والمتطوعين أن يدركوا ويفهموا ذلك، وأن هذا هو غرضها الأول وما بقى من أغراض تعد أغراضاً ثانوية، وإذا كان ذلك مفهوما واضحاً، نجد أنه يسهل نسبياً على المشرف مساعدة من يشرف عليه إلى الرجوع إلى هذه البؤره من الاهتمام إذا ما بعدت المناقشة عنها فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية، فنجد أحياناً أن بعضاً من الأخصائيين هم الذين يذكرون بعضهم بذلك، إلا أن المشرف قد يجد نفسه أحياناً أخرى مضطراً إلى أن يقوم بهذه العملية.

وإذا ما تغاضينا عن هذه البؤره من الاهتمام نجد أن المناقشة بالنسبة للأخصائى تصبح ثقيلة على نفسه، كما تظهر عليه السلبية ويعتريه الملل فى كثير من الأحيان لأنه هو الذى يقوم بمساعده عملائه مقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم، وهو الذى قد تصادفه بعض العقبات التى تعرقله عن تحقيق ذلك، سواء أكانت هذه العقبات شخصية أم تتعلق به ومهاراته كأخصائى، أم خارجية تتعلق بأسباب وعوامل خارجية عن إرادته، أى قد تتعلق هذه العوامل بالعملاء أو بالمؤسسة أو بالمجتمع أو غير ذلك وعلى كل، فالأخصائى يحتاج

إلى مساعدة المشرف على تذليل هذه العقبات ليصبح بالتالى قادراً على مساعده عملائه، وعلى هذا، إذا ما بعدت المناقشة فى المناقشات الإشرافية الفردية أو الجماعية عن ذلك أصبحت هذه الاجتماعات تافهه وليست لها قيمة فى نظره.

ويتضمن هذا المبدأ أنه يجب على المشرف أن يركز اهتمامه ومساعدته على ما يجب أن يتعمله الأخصائى أو من يشرف عليه على وجه العموم حسب حاجاته وقدراته التى تختلف من شخص لاخر. فلو فرض أن المشرف يركز اهتمامه على مساعده الأخصائى على تكوين وتقوية العلاقة بينه وبين الجماعة وأعضائها، فلايحص أن يتطرق إلى موضوع آخر فى نفس الوقت إلا إذا تطلب الموقف ذلك وكانت هناك حاجة ماسة تتطلب العلاج السريع.

وليكن معلومات أن تطبيق هذا المبدأ فى المؤسسة يختلف عن تطبيقه فى فصول معاهد الخدمة الاجتماعية، فعند مناقشة الحالات والمواقف التى تتعلق بالعملاء فى الفصل، فاننا نستخدمها لنتخلص منها المبادئ والنظريات التى استخدم فى العمل مع الجماعات، أما مناقشتها فى أثناء التدريب العملى فتتركز حول استخدام هذه المبادئ والنظريات فى مساعده الجماعات التى يعمل معها الأخصائيون أو الطلاب أو المتطوعون.

٤ - تقدير مشاعر الأخصائى والاستجابة لها :-

توجد فى كل علاقة انسانية استجابات انفعالية ووجدانية تختلف بالنسبة للمشتركين فيها، ونوع الخبرة التى يتضمنها الموقف الاجتماعى القائم بينهم. فالشعور عامل أساسى للعلاقة الإنسانية، كما أنه هو الذى يحدد

نوعها سواء أكانت ايجابية أم سلبية، بناءه أم هدامه.

وللمشاعر جانبان، أحداهما إيجابي والآخر سلبي، وأن إنكار أحداهما هو إنكار لجزء من الحقيقة، ولذلك يجب على المشرف أن يعترف بمشاعره ويواجهها إذا ما رغب في إيجاد وتنمية علاقة طيبة بينه وبين من يشرف عليه. فالمشرف وبخاصة حديث العهد بالإشراف الذى ينكر مخاوفه، وعدم شعوره بالأمن – إذا وجدا – خاصة عندما يقابل من يشرف عليه لأول مره، لايستطيع أن يكون علاقة طيبه معه، وعلى ذلك سوف يعجز عن مساعدته، لأن إنكاره، لخوفه، سيحد من استجابة لمشاعره المختلفة اللازمة لتكوين علاقة بينه وبين من يشرف عليه. وعلى العكس من ذلك فان اعترافه بالخوف وعدم الشعور بالأمن، سيساعده على تنظيم قدراته ومشاعره الايجابية لمقابلة الموقف بنجاح.

ويشبه ذلك المشرف الذى يسيطر على من يشرف عليهم فى الاجتماع الإشرافى الجماعى أو يفرض عليهم ألواناً من الموضوعات. لاشئ إلا لرغبته فى أن يشعر بنجاحهم وتقدمهم السريع، أو يقول الغير عنهم أنهم ناجحون فتقدموا بسرعة نتيجة لجهوده. وفى الحقيقة، هو يفعل ذلك نتيجة لعدم شعوره بالأمن والطمأنينة، ولو أدرك ذلك وواجهه، لتقبلهم كما هم، وإعطائهم الفرصة للنمو والتغير، بمساعدتهم على وضع محتويات الاجتماع التى يجب أن تتركز حول مقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم، وليس لإشباع رغبته الشخصية.

وعلى المشرف أن يدرك ويفهم مشاعره الإيجابية والسلبية نحو الأفراد والجماعات والمؤسسات والمهنية، وأن يستطيع ضبط نفسه والسيطرة عليها،

وبذلك تتاح له الفرصة لحشد قواة لمواجهتها وإيجابية بناءة تساعده على تحقيق أهداف الإشراف بدلا من أن تقف حجر عثر أمامها. ولاشك، أن لذلك أيضا مرة الإيجابي على العلاقات السائدة بين الوحدات المشار إليها، هذه العلاقات التي تعتبر ضرورية لنجاح عملية الإشراف.

وأن إدراك الشرف لتحيزه وإنحرافه العاطفي نحو بعض الأشخاص يساعده على أن يضبط ويسيطر على مشاعره، ويعمل على تقديم مساعداته لهم على أساس مهني، كذلك بعض الأنماط السلوكية التي قد تثير المشاعر السلبية في المشرف مثل :-

أ - النقد اللازع والاتجاه العدواني، نحو المشرف، أو نحو بعض الأفراد ممن يشرف عليهم أو نحوهم جميعاً.

ب- الشخص الذي يتحدث دائما لمجرد التحدث، ويكون حديثه بعيدا عن المناقشة باستمرار.

جـ- الشخص السلبي الذي لايشترك في المناقشة سواء بالألفاظ أم بالحركات والتعبيرات الجسمية.

د - الشخص الذي يضايق الآخرين ويعطلهم عن الاشتراك في المناقشة.

هـ- الشخص المسيطر الذي يريد أن يطغى على دور المشرف.

وهنا يجب على المشرف ألا يغضب أو يثور، ويكون هادئاً رابط الجأش، فاذا ما غضب المشرف أصبح مثلهم، ولايمكنه مساعدتهم. وعليه ألا يعنفهم على سلوكهم، أو يقارنهم بما يسلكه أمثالهم، ولان ذلك سوف لايجدى ولايستفيد منه أحد، بل قد يزيد من مشكلتهم وعليه أن يقدر سلوكهم

ومشاعرهم حتى يشعرهم بأنهم لم يفقدوا حبة وتقبله ويعمل على وضع الحدود لسلوكهم.

فالمشرف مشاعره الايجابية والسلبية الخاصة به كأى إنسان آخر فهو لايستطيع أن يؤدى عمله بنجاح ويساعد من يشرف عليه إلا إذا اعترف بها وواجهها عن تأدية عمله، وستصبح قوه معطلة لمساعده، لأنه الثمن الذى يدفعه الإنسان نتيجة لامساكه من مشاعرة وبخاصة السلبية هو الأقل من قدرته على الإحساس والشعور الايجابى، فاعتراف المشرف بمشاعره وحساسيته لما يشعر به من يشرف عليه والاستماع لما يقوله سواء أكان ذلك بالألفاظ أو بالأنفعال، وبالاختصار، فإن تعبير المشرف عن مشاعره يساعده على الاتصال بمن يشرف عليه. هذا الاتصال الذى يتخذ كوسيلة لمساعدته.

على المشرف أن يستجيب للمشاعر التى يعبر عنها من يشرف عليهم ولو أن الأولوية فى التعليم تعطى لخدمة العملاء الذين تقوم المؤسسة بتقييم الخدمات المباشرة لهم، وكذلك الطريقة التى تستخدم فى هذه المساعدات، إلا أن للمشرف ويمكنه أن يتجاهل الاستجابات العاطفية أو الإنفعالية لمن يشرف عليهم. فالخوف أو القلق، ومقاومة التغيير، والحيرة، والارتباك أو الشك، والغموض الذى يظهر عليهم لاشك أنه يعرقل تعليمهم ولذلك يجب على المشرف أن يقدر ويستجيب لهذا المشاعر ويساعدهم على التخلص منها.

وقد يشعر الأخصائى عند أحد [illegible] أو إيجاد حل لأحد المشكلات لعدم توفر الخبرة أو المعلومات الكافية، ولهذا فان المشرف الماهر يجب أن يستجيب بسرعة لذلك، ويساعده بأعطائه المعلومات التى يحتاج إليها، أو يعطيه اسم المرجع الذى يمكنه الرجوع إليه ليجد ما يحتاجه من معلومات.

وأحياناً نجد بعضا من الأخصائيين يتعجلون عملية التعليم، بسرعة تفوق قدراتهم الطبيعية، لانهم يرون أن يصبحوا ماهرين وقادرين على خدمة الناس، أو لأنهم لايشعرون بالأمن الكافى داخل المؤسسة أو لاى سبب آخر فعلى المشرف هنا أن يقدر الشعور ويستجيب له، إما باشباع رغباتهم فى الاستزادة والإسراع من عملية التعليم إذا ما كان ذلك فى مقدورهم، أو يساعدهم على فهم أنفسهم ومعرفة قدراتهم وإدراك أنه يمكن لفهم تحصيل المعلومات الكثيره وإكتساب الخبره والمهاره التى يرغبون فيها بمضى الوقت، أو بتوطيد العلاقة الإشرافية وإزالة قلقهم وعدم شعورهم بالأمن، أو غير ذلك من الحلول ليستفيدوا من الإشراف.

وللأخصائى أو الجماعة الأخصائيين الحق فى معرفة مشاعر المشرف التى تستخدم كوسيلة لنموهم. فمشاعر المشرف الإيجابية تستخدم لتقدير وتشجيع بعض الأعمال، وكذلك بعض أنواع السلوك، فى حين أن المشاعر السلبية - إذا ما وجدت علاقة طيبة بين المشرف ومن يشرف عليه - تستخدم كقوة تعمل على الحد من السلوك والأعمال غير المرغوب فيها. وعلى كل، فالمشرف - مسئول عن أن يصون مشاعره وينظمها بالدرجه التى تساعد على نمو من يشرف عليه، ولاتؤثر عليه، ولاتؤثر عليه تأثيراً سلبياً.

وانتقال وتحويل المشاعر من شخص لاخر، أو م شخص لجماعة يحتاج إلى وسيله من وسائل الاتصال، ولاشك أن الألفاظ هى أبسط وأسهل تلك الوسائل، وتصل إلى الطرف الأخر بسرعه، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال اللفظى. ويمكن أن تنتقل المشاعر من طرف لأخر عن طريق تعبيرات الوجه، والحركات الجسميه، ورنه الصوت، وها هو يعبر عنه بالاتصال غير اللفظى، أو

الاتصال بالاحساس، والعامل الانفعال هو القاسم المشترك بين هذين النوعين من الاتصال والذى عن طريقه تنتقل مشاعر الفرح والكراهية، والخوف وغيرها إلى الطرف الآخر، وعلى كل، فأن الاتصال بالألفاظ هو الأهم، لأنه يتضمن عادة وسائل الاتصال غير اللفظية.

ولاشك أن المشرف مسئول عن تشجيعه لمن يشرف عليهم كى يعبروا عن مشاعرهم الايجابية والسلبية. وهنا نجد أيضا أن تعبيرهم لمشاعرهم السلبية بالألفاظ – بشرط اعتراف واستجابة المشرف لها سواء أكانت موجهه إلى الجماعات التى يعملون معها، أولها أنه يعطى للمشرف الفرصة للتخفيف من حده هذه المشاعر وإزالة أثارها، ثم مساعدتهم على تكوين علاقة إشرافية طيبة، كما أنه يعمل على راحتهم النفسية والتخلص من كبت الانفعالات التى تعوقهم عن خدمه الأفراد والجماعة، وثانيهما أنها تتضمن قيامهم ببحث وتحليل هذه الانفعالات وتقويم عملهم يساعدهم على النمو الفنى والاستفادة من المساعدة التى يقدمها لهم المشرف،ولاشك أن ذلك يتوقف على الدور الذى يقوم به المشرف ومهارته فى الإشراف. هذا، فى حين أن تعبيرهم لمشاعرهم الايجابية يرفع الروح المعنوية بينهم وبين المشرف، ويزيد من قوه العلاقة الإشرافية بينهم، هذه العلاقة التى تعتبرأساساً لعملية المساعده.

ويتضمن هذا المبدأ أنه يجب على المشرف أن يدرك الاستجابات النفسيه للشخص الذى يتعلم، فالتعليم الحقيقي وبخاصة فى محيط الخدمه الاجتماعية صعب لانه يتضمن بعض التغيير فى شخصيه الفرد عن طريق اكتساب معلومات وخبرات جديده. وتعديل بعض أنواع السلوك كى يستطيع خدمه الأفراد والجماعات، كما أن المتعلم يخاف هذا التغيير الذى يلازم

التعلم ولو أنه راغب فيه في الوقت نفسه. لأنه لايريد التخلي أو الخروج عن المألوف الذى تعوده وارتاح له. فهو يقاومه كما يقاوم معاونه المشرف له ومقترحاته، ولذلك يجب على المشرف أن يجزى ما يريد أن يعمله للأخصائى إلى أجزاء تتفق مع قدرات، وبعباره أخرى يجب أن يكون التعليم تدريجيا، وأن يشعر الأخصائى بالطمأنينه كى يسهل عليه عمليه التغير، وتقبل الجديد من التعليم وقد يخفى الأخصائى فى الاجتماعه مع المشرف خوفه عدم اطمئنانه بالسكوت وعدم الاشتراك فى المناقشات، أو يتظاهر بأنه يعرف الموضوعات مثار المناقشة أو يتكلم دائماً عن النواحى النظرية مبعدا المناقشة عن الجانب العملى فى الاجتماع.

ويتضمن هذا المبدأ أيضا أن الأخصائى قد يسقط شعوره بالنسبة إلى المشرفين الأخرين أو الأشخاص الأخرين الذين فى مركز السلطة كالرؤساء أو الوالدين، أو يسقط المشرف على من يشرف عليه شعوره بالنسبة إلى من أشرف عليهم، ولذلك يجب أن يبحث كل من المشرف ومن يشرف عليه شعوره نحو الآخرين ويعمل على إزاله أثره السئ أن وجد ويتوقف ذلك على مهاره المشرف في الإشراف على علاقته مع من يشرف عليه.

د - مبدأ النشاط الذاتى :-

يجب على المشرف أن يراعى مبدأ النشاط الذاتى فى التعليم فعلم النفس التربوى هو أن العقل لاينمو إلا بالعمل والنشاط الذاتى شأنه فى ذلك شأن الجسم فكما لايستطيع الإنسان أن يتعلم السباحة إلا بممارسة السباحة، وكذلك لايستطيع أن يتعلم التفكير الصحيح إلا إذا عود نفسه على التفكير والتقدير والحكم مره بعد أخرى، وقل مثل هذا فى الصفات الخلقية فالإنسان

لايقدر على ضبط إلا بأن يروضها ويقاوم أهوأها بالفعل مره بعد أخرى، ومن العبث أن يحاول تعلم هذه الصفات بمجرد أن يقرأها فى ذهن المعلم، وهو المشرف فى هذه الحاله. فالنشاط المعلم فى المدرسة وطرقه فى التعليم ليست مجديه إلا بمقدار ما تثير من النشاط الذاتي للتلاميد، أو يبحثون بأنفسهم، أى أن أفضل معيار للطريقة القويمه فى التعليم هو مبلغ علم وحفظ، بل هو مجهود وبحث وتنقيب ومحاولات وأخطاء.

وأن مبدأ النشاط الذاتى لايقف عند التعلم العقلى وحده، بل يتعداه إلى التعلم الحركى والخلقى والاجتماعى، فالشخصية لاتنمو عن طريق الوعظ والتلقين والعطاء والتعاون معهم، وعن طريق مواجهه الصعوبات وتحمل المسئوليات.

ثم أن التعليم عن طريق النشاط الذاتى يزيد من احترام الفرد تنفسه، ويزيد من أطمئنانه وتصديقه ما يتعلمه، فى حين أن التعليم عن طرى التلقين يدعو إلى التسليم والإذعان والتواكل، ويحول دون ظهور شخصية المتعلم، بل أنه قد يقمع نزعته إلى الاستقلال وحاجته إلى التقدير، كما يسبب الأحباط الذى قد يعبر به الأخصائى صراحه أو يظهر على هيئة مقاومته للتعليم، أو مقاومته لعملية الإشراف بصفه عامه كما سيأتى بعد التحدث عن الاجتماعات الإشرافية الفردية ومن ثم كان النشاط الذاتى صله وثيقة بالصحة النفسية للفرد.

وما لنا نذهب بعيدا، فالنشاط الذاتى هو طريقه الطبيعة فى التربيه، فالطفل الصغير يتعلم المشى أو الكلام بمجهوده الذاتى، كما يتعلم الكثير من خصائص الأشياء التى تحيط به عن طريق اختباراته الشخصية، وعلى نحو

أجدى مما يعمله به.

ومماسبق أن على المشرف ألا يحاول تعليم من يشرف عليه عن طريق التلقين والوعظ والأرشاد، بل يجب عليه أن يشركه فيما يريد أن يتعمله ويساعده على أن يفكر ويحلل ويجد الحلول والإجابات لم يشار من نقط وأسئله، وبذلك تضمن له النمو والتقدم والنصح المهنى، ويتعلم كيف يفكر تفكيرا واقعياً منطقياً كما يتعود استخدام نفس الأسلوب عندما يتعامل مع الجماعات وأعضائها.

ويتضمن هذا المبدأ أنه يجب على المشرف أن يستخدم من يشرف عليهم فى قيادة المناقشات فى الاجتماعات الإشرافية والجماعية وكذلك فى اختيار محتويات هذه الاجتماعات، أى اختبار ماده المناقشة فيها.

٦- مبدأ تكوين العلاقة الإشرافية الطيبة :

العلاقة هى حجر الزاوية فى بناء الإشراف، وهى المعبر بين المشرف ومن يشرف عليه، وهى شئ غير ملموس، وإنما سر نجاح الإشراف أو فشلة. ولايمكن للمشرف أن يستخدم ويستغل مهاراته لمساعده من يشرف عليه وبدونها، حيث تصبح مهاراته عديمه الفائده أو قليله.

ونوع العلاقات، يتوقف على الشعور القائم بين المشرف ومن يشرف عليه، فالعلاقة أساسها الاستجابة الإنفعالية التى تعلو وتنخفض، وتتقدم وتتقهقر، وعلى أساس السلوك الإنسانى فى المواقف الاجتماعية المختلفة وما يتبعه من استجابات مختلفه، فالعلاقة ماهى إلا حاله نفسيه بين الأشخاص، وهى أداه أو وسيله لخلق وإيجاد استجابات بين كل من يشرف عليه، والعلاقة

بين المشرف ومن يشرف عليه تحتاج إلى فتره من الزمن كى تتكون وتزدهر، فهى تنمو وتتغير نتيجة للخبرات المختلفة التى يمر بها كل منهما فى الاجتماعات المختلفة والتى تبدأ من المقابلة التمهيديه أو ما قبلها.

ويجب أن تكون العلاقه بين المشرف ومن يشرف عليه علاقة مهنيه فى حدود وظيفة المؤسسه فلايتعامل المشرف ومن يشرف عليه إلا بالقدر الذى تتطلبه مصلحه العمل كما وضعت أسس المؤسسه.

ويجب أن تبنى العلاقة على أساس من الثقة والاحترام والحريه المتبادله بين الطرفين، فيجب على الأخصائى أن يثق بالمشرف كشخص له تدريبه الخاص. وصفاته الخاصه، وقدراته الفائقه، معين من قبل المؤسسة لمساعده على النمو والتقدم. ومن أهم عوامل تكوين الثقة بين المشرف ومن يشرف عليه هو تقبله له، وإظهار شعور الاحترام والعطف والموده له، والاهتمام به وبمشكلاته والعمل على مساعدته، أما من جانب المشرف فيمكن تقسيمها قسمين، أولهما أن يثق المشرف فى نفسه على أنه قادر على مساعده من يشرف عليه وتحقيق أهداف عمليه الإشراف، وألا أصبح قلقا مترددا فى معاملاته معه، ويعوق ذلك تنميه العلاقه بينهما، وأما القسم الثانى، فهو ثقة المشرف فيمن يشرف عليه وذلك من جانب القوى التى يتميز بها وقدراته على النمو والتغير وتحمل المسئولية فى ذلك.

أما من ناحية الاحترام المتبادل، فيجب على المشرف أن يحترم من يشرف عليه مهما كان شكلة أو لغته أو مظهره أو مستواه المهنى، أى يجب أن تكون العلاقة خالية من أنواع التحيز الوجدانى أو الانحراف العاطفى كالحب ومساعدته كما يجب على الأخصائى أن يحترم المشرف المعين من قبل

المؤسسة، والذى يكرس وقته ومجهوداته ويستخدم خبراته مهاراته لمساعدته، وذلك بتقدير الأخصائى لمشاعر المشرف ومجهوداته التى يبذلها لمساعدته، وتقبله لهذه المساعده.

وأما الحريه المتبادلة فهى أيضا عنصر أساسى لقيام العلاقة المهنية الطيبة، فيجب على المشرف أن يشعر بالحرية، حتى يشعر بالرضا والطمأنينة فى أثناء تأديته لوظيفته المهنيه، وحريه المشرف هنا لا تعنى أن حر فى تقديم المساعده لمن يشاء، ولكن الحريه هنا هى معرفته لحدوده، ولاشك أو وظيفه المؤسسة هى العامل الوحيد الذى يؤده بتلك الحدود، التى بواسطتها يشعر بالسعاده والراحه والاطمئنان فى أثناء مساعدته لمن يشرف عليه خاصه وأنه هو الذى قبل أن يعمل كمشرف فى المؤسسة فى حدود وظيفتها وبمحض اختياره وحريه أرادته، أما الحرية من جانب الأخصائى، فتعنى أنه حر فى تقبل مساعده المشرف وأرائه واقتراحاته له أو رفضها، وعلى المشرف أن يبصر من يشرف عليه فى حاله عدم تقبله لرأى أو اقتراح أو مساعده بالفوائد التى يمكن أن يحصل عليها أو تحصل عليها الجماعة التى يعمل معها هى وأعضائها نتيجة لذلك، ويساعده بمهاره على أن يقرر ما يراه فى ذلك، وبعباره أخرى يجب أن تكون العلاقة خاليه من السيطره والأرغام، لان استعمالها يتعارض مع مبدأ تقرير المصير، وهو أحد المبادئ الأساسية فى الخدمة الاجتماعية.

ولقد قالت «مارجريت ليامسن» عن العلاقة : فى هذه العلاقة يقوم المشرف المعين من قبيل المؤسسة ذو الإعداد والخبره فى مجال تخصصه بمسئوليه مساعده أخر أقل معرفه وخبره لينمو كفرد ويؤدى وظيفته مستمتعاً وعلى خير وجه ممكن.

أما رأى «جونز» فقال أن هذه العلاقة تزيل بصفة عامة ضغوط ومخاوف وأحباط وعدم أمن الأخصائيين، وكما أنها تطلق عنان قدراتهم ورغباتهم، وقدراتهم الابتكارية وأمالهم وطموحهم، وتساعد على التخلص من الشك والريبه، والتواكل على المشرف، وتوجد الثقة، والقدره على الاستفاده من المساعده وأخذ القرارات السليمة.

وفى أحد المؤتمرات القومية عن الإشراف عرفت العلاقة الإشرافية بأنها علاقة بين طرفين تقوم على الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئوليه، فهى عمليه ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من المشرف والأخصائى، وتبدأ فى اجتماعها التمهدى وتقوى بمضى الزمن.

ومن دلائل العلاقة الطيبة بين المشرف والأخصائى وجود الفهم والاحترام المتبادل بين كل منهما للوظيفة التى يؤديها كل منهما فكلاهما مهم وضرورى لتقوم المؤسسة بوظيفتها، فأخصائى الجماعه له عمله الحيوى لتقديم الخدمات المباشره للجماعات، ولاشك أنه هو الشخص المركزى لهذا الجماعات، أما المشرف فهو الشخص الذى يوجه الأخصائى للقيام بمسئولياته. كما أن دلائل العلاقة الطيبة بين المشرف والأخصائى الثقه والحرية والصراحه المتبادلة وسهوله الاتصال والتعبير، وأن مثل هذا الشعور يساعد كلا منهما على نقد وتحليل كل ما يؤثر فى العلاقة التى تظهر فى الحياه الجماعيه، كما تساعد كلا منهما على أن يتعلم من الآخر، فالإشراف ليس معناه فرض إراده شخص على الآخر، ولكنه يتيح الاشتراك فى التقويم وتبادل الآراء والخطط والنتائج. فالمشرف ليس برئيس كما هو مفهوم ولكنه أخصائى متخصص.

ولاشك أن كلا من المشرف والأخصائى له دخل كبير فى التأكيد على العلاقة الإشرافية. فاتجاه المشرف نحو وظيفته، وفلسفته فى الحياه، وفهمه للمؤسسه ووظيفتها وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى وبالمجتمع، وثقته فى نفسه، وشعوره بالأمن والطمأنينه، وأسلوب استخدامه لسلطته وغير ذلك من العوامل المختلفة سواء أكانت نفسيه أم اجتماعية لها تأثير كبير على العلاقة الإشرافيه، كذلك تنظيم المشرف لوقته، وكميه العمل الذى يقوم به لهما أثرهما الكبير فى نمو العلاقة الإشرافيه، فتقسيم الوقت بين التصميم والإشراف والمسئوليات الإدارية، كل ذلك يساعد على تكوين العلاقة الإشرافية الطيبه، وأن كثره العمل وعدم توزيع وتنظيم وقت المشرف على مسئولياته يؤدى إلى انفعاله وارتباكه، ولاشك أن ذلك يؤثر تأثيرا سلبياً على العلاقة الإشرافية.

أما خبره الأخصائى السابقة، وفهمه لعمله وظيفته، وشكوكه وقلقه ومخاوفه، وتفكيره فى عدم القيام بمسئوليات وظيفته، ورغبته فى طلب المساعده، وبحثه عنها، ومعرفته لقوته وضعفه، وعدم خبرته وفهمه لنفسه وللناس، وقدراته على تكوين علاقة طيبه معهم وشخصيته وأتزانه وثقته فى نفسه، وثقافته ونمط استجاباته للمواقف المختلفه، ولاشك أنها عوامل أخرى تتصل مباشره به، وتؤثر على العلاقة الإشرافية.

هذا ولايخفى أن الأخصائى قد لايتقبل مساعده المشرف نتيجة لخوفه من أن يفقد اعتماده على نفسه، ويصبح شخصا متكلا على غيره وهو المشرف فى هذا الحال، كما أنه يكون من الصعب على المشرف أن يتقبل الأخصائى الذى يعتمد عليه كل الاعتماد، ويتوقف ذلك على مدى فهم المشرف ومن يشرف عليه لمعنى الإشراف، والدور الذى يجب أن يقوم به كل منهما فى عملية الإشراف ولاشك أن لذلك أثره السلبى على العلاقة الإشرافية.

كما لايخفى أيضا أن روح الزماله والصداقة التى توجد بين المشرف ومن سيشرف عليه قد تعمل على تحول العلاقة المهنية التي يجب أن تقوم بينهما إلى علاقة شخصية ذات الأثر الهدام فى عملية المساعده، وعلى كل حال، يتوقف ذلك على المستوى الفنى لكل منهما وبخاصه للمشرف وتكثر هذه الظاهره بين المشرف والمتطوعين الذين يقومون بالعمل مع الجماعات، وتقل كثيراً بين المشرف وطلاب معاهد الخدمة الاجتماعية الذين يقومون بالتدريب العملى فى المؤسسه.

٧- مبدأ الديمقراطية :-

أن جذور الخدمة الاجتماعية تنبت من الدين وحب الإنسانيه وتقوم فلسفتها على الإيمان بكرامه الأفراد، والاعتراف بفروقهم الفرديه، وقوتهم، وحقهم فى تقرير أسلوب حياتهم وبمعنى آخر فان فلسفتها تقوم على الفلسفة الديمقراطية، لاتعنى فقط الديمقراطية السياسية، بل هى أسلوب وطريقة المعيشة والحياه التى يعيشها ويحياها الأفراد، وبمعنى آخر فهى تؤثر وتحدد أفعال واستجابه وتفاعلات الأفراد فى المواقف الاجتماعية التى يواجهونها فى أثناء حياتهم الجماعية.

لتلخيص وتوضيح ما سبق، سنتحدث بشئ من التفصيل عن نقطة أساسية تنبعث من الفلسفة الديمقراطية وتتصل أتصالا وثيقا بالإشراف هذه النقطة هى قوه الأخصائى.

فكما يختلف الأفراد عن بعضهم نجد أنهم يختلفون أيضا فى مدى قوتهم وضعفهم، أى أنهم يتمتعون بمسئوليات مختلفه من القوة والضعف.

ولهذا نجد أيضا هاتين الصفتين قابلتين للتغيير والتأثير بالمواقف الاجتماعية المختلفة، ولهذا نجد أن بعض الأخصائيين يحتاجون إلى مساعده المشرف فى أكثر ما يحتاج البعض الآخر، فعلى المشرف أن يتقبل هذه الفروق الفرديه ويستغل قوه كل منهم، ويقوم بمساعدته على النمو وأداء مسئولياته المهنية على أحسن وجه ممكن، حسب قوته ومستواها، وبغض النظر أيضا عن ضعفه ومستواه، أى يجب على المشرف ألا يتحمل وحده مسئوليه حل مشكلات الأخصائى المهنيه التى يتعرض لها فى أثناء تأديته لاعماله بالموسسه، ومساعدته على النمو وتكوين الشخصية المهنية، وبعد ذلك ما قاله «مستر براى» عند وصفه لخدمه الفرد الوظيفية :

مهما كانت قوه العميل وضعفه فهو يتحمل مسئوليه حياته ويجب أن يستمر فى تحملها، فهو على الأقل لو يسألنا، ويجب ألا نقبل – أن نتحمل عنه هذه المسئوليه. فهو قد سألنا أن نساعده على تحملها، وذلك بمساعدته على التغلب على تلك العقبات التى عرقلته عن تحملها، وببحثه عن هذه المساعده أفصح عن بعض عناصره القوه، ومهمه الأخصائى هى مساعدته على تنميه قوته الكامنه الحقائق، ويستخدم نفسه، وكذلك الموارد التى فى متناول يده والتى تتعلق بالمشكلات التى يواجهها ويريد التغلب عليها. فالمشكلة وهو المسئول عن التغلب عليها، ويقوم ذلك على الإيمان العميق بأن ديناميكية المساعده ومصدر قوتها تقع على العميل الذى يطلب المساعده وليست أساساً على الأخصائى.

والفلسفة السابقة تتعلق بخدمه الفرد. والحقيقه هى أنها فلسفة عامه تتعلق بعمليات الخدمه الاجتماعية التى تتضمن الإشراف.

ولو أعتقد المشرف ذلك، لاعتبر نفسه شخصاً معتياً ومساعداً لمن يشرف عليه. كما أن إيمانه بقوه من يشرف عليه يمنعه من أن يسيطر عليه سيطره دكتاتوريه ويساعده على أن يعبر عن أزمه ومقترحاته دون ضغط أو أرغام، ويصبح قادرا بسهولة على تكوين علاقة إشرافيه طيبه وهذه العلاقة التى تعد القوة الحيوية لمساعدته.

٨- مبدأ التقويم:-

يعمل المشرف على النمو الأخصائى وتحسين البرامج والخدمات التى تقدم مباشره للعملاء بمعرفه الموسسه ومن الأمور الهامة فى الإشراف التقويم المستمر، والتقويم فى الإشراف هو تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التى تصاحب الجهود والتى تبذل فى النواحى التى تتعلق بالأخصائى وما يقوم به مسئوليات مهنيه على ضوء أهداف ووظيفة المؤسسه، فهى عملية كشف عن مدى تحقيق أهداف الإشراف، فعن طريقة يمكن لكل من المشرف ومن يشرف عليه أن يرى بسهوله مدى ما وصل إليه من تحقيق أهدافه المقصوده التى يجب أن تتمشى مع أهداف المؤسسه. وبدون التقويم المستمر يعجز المشرف عن مساعده من يشرف عليه، وكذلك مساعده الجماعات التى يعمل معها هى وأعضائها على النمو والتقدم ومقابله حاجات البيئة المتغيرة. ولذلك فالتقويم فى الإشراف عمليه أساسيه وإجبارية، لأنه يساعدنا على معرفه مدى ما أحررناه من نجاح أو فشل فى تحقيق أهدافنا سواء أكانت هذه الأهداف قريبه أم بعيده. وعلى المشرف أن يقوم بها ليتمكن من تحقيق أهدافه من جهه، وتقويم الخدمات التي تحتاجها البيئة من جهه أخرى.

وحيث أن التقويم يدعو إلى جمع الأدله والبراهين التى تبين مدى نمو

الأخصائي وتأديته لوظيفته المهنيه، وتقدم الجماعه التي يعمل معها كجماعه وكأفراد، لذلك يجب أن يكون التقويم عمليه مستمره لاتقف عند حد، كما يجب أن يكون شاملاً أو جزئياً، على أن يشترك فيه المشرف والأخصائي وكل من يمكن الاستفاده منهم في هذه العمليه الحيويه بخاصه المدير المنفذ في المؤسسه إذا لزم الأمر ذلك.

ومن هذا يتضح لنا قيمة كتابه التقارير سواء تلك التقارير التي يكتبها المشرف نفسه أو التقارير التي يكتبها الأخصائي وكذلك تسجيل المعلومات التي تساعدنا في التقويم، ومعرفه مواطن القوه والضعف في الخطط والبرامج المستخدمه كوسائل لتحقيق أهداف الإشراف سواء أكان ذلك بالنسبه إلى الأخصائي أم بالنسبة إلى العملاء الذين تقوم المؤسسه بتقديم الخدمات المباشره لها.

هذا ولايخفى علينا أن التقويم السليم يجب أن يقوم على دراسه مستمره سواء أكانت هذه الدراسة للأخصائي أم الجماعات التي يعمل معها هي وأعضائها، أم المؤسسه والمجتمع المحلي، وبخاصه إذا ما عرفنا أن هذه الوحدات تتغير على الدوام وأن عمليه المساعده لايمكن أن تؤدى على الوجه الأكمل إلا عن طريق هذه الدراسه المستمره أيضا.

والآن وقد انتهينا من عرض وشرح مبادئ الإشراف. وجب علينا أن نعرف أن هذه المبادئ تتصف بالديناميكية فبالتعمق في الدراسة في مجال الإشراف قد ينتظر تعديل بعضها أو ظهور مبادئ أخرى.

كما أن هناك نقطتين أساسيتين يجب مراعاتهما بالنسبه لمبادئ الإشراف، فالنقطة الأولى هي اعتبار جميع المبادئ واستخدامها في الإشراف

وحده واحده، لان استخدام البعض وأهمال البعض الآخر لايحقق الأهداف المرجوه من استخدامها وتحقيق أهداف الإشراف. والنقطة الثانية هي أن مجرد معرفه هذه المبادئ لايكفي لاكتساب المهاره في الإشراف، فأى شخص يستطيع أن يعرف هذه المبادئ إذا ما توفر لديه الرغبة في ذلك، ولكن المهاره في استخدامها هي أهم شئ بالنسبة للمشرف الذى يكتسبها عن طريق استخدامه لنفسه استخداما ايجابيا، وكذلك استخدامه للمبادئ نفسها في أثناء قيامه بعملية الإشراف.

ولاشك أن استخدام مبادئ الإشراف بطريقة صحيحة، ومهاره كافية تحققان الأهداف المرجوه للإشراف. هذا، ويعتبر المشرف هو المسئول الأول عن ذلك. والأن قد عرضنا معنى الإشراف ووظائفه الثلاث، ومبادئه وعرفنا أن من بين مسئوليات الإشراف الإدارية اختيار المتطوعين لتقديم الخدمات المباشره للأفراد والجماعات.

الخصائص التي يجب أن يتسم بها المشرف

١ - يفضل أن يتمتع المشرف بصحه جيده ومظهر جسماني لائق فالمشرف الذى يعاني من أمراض قد لايستطيع بسبب سوء صحته بذل المجهود الكافي، كما أن الاستجابه النفسيه للمرض قد تتدخل في العلاقة الإشرافيه وتؤثر فيها على نحو غير مرغوب فيه. أما المشرف الذى يعاني من عاهه معينه فإنه قد لايكون موضع سخريه للمشرف عليه، كما أن تلك العاهه قد تكسب المشرف اتجاهات معينه تؤثر على نحو سئ في العلاقة الإشرافيه، فقد يشعر المشرف بالنقص فينكمش أمام المشرف عليه، أو قد يكون عدوانياً نتيجة شعوره بالنقص فيتسلط على المشرف عليه.

٢- يجب أن يكون لدى المشرف المهاره على إقامه علاقة طيبة مع المشرف عليه وجماعات المشرف عليهم.

٣- يجب أن يتحلى المشرف بمقدره على نقد الذات وتقويمها بطريقة موضوعية سليمه حتى لاتؤثر النواحى الذاتية على العلاقة الإشرافيه.

٤- يجب أن يتمتع المشرف بالمقدره على معاونه ومساعده المشرف عليهم، وذلك لايتأتى إلا إذا كان المشرف محباً للناس ولديه الرغبه الصادقة فى معاونتهم بدون أن ينسى حدوده المهنيه.

٥- يجب أن يكون المشرف فى حاله صحيه نفسيه سليمه حتى يستطيع أن يعالج مشاكله الشخصية بدون أن تنعكس على العلاقة الإشرافيه.

٦- يجب أن يتسم المشرف بالتسامح وبالمرونه حتى يتمكن من أداء وظيفته التعليميه.

فالمشرف عليه يقع حتما فى أخطاء كثيره، فاذا لم يكن المشرف متسامحاً فأنه لايستطيع تقبل تلك الأخطاء وتوجهها، كما أن العملية التعليمية تتطلب مرونه فى الوسائل المستخدمه فى التعليم طبقا لما يقتضيه الموقف.

٧- يجب أن يتسم المشرف بالمقدره على الابتكار، فالإشراف فن والفن يعتمد على الاستعداد الشخصى إلى حد كبير. كما أن المشرف يجب أن يكون ملما بطريقة خدمه الجماعه والعلوم المرتبه بها الماما كافيا حتى يستطيع أن يساعد المشرف عليه على تفهم عمله واكتساب المعلومات اللازمه.

٨- يجب أن يكون المشرف ماهرا فى التخطيط للإشراف وفى تنظيم عمله.

٩- يجب أن يكون المشرف ماهرا فى تحليل المواقف المختلفه حتى يتمكن من مساعده المشرف عليه على تحليل المواقف الجماعيه وتفهمها وعلاجها

١٠- يجب أن يكون المشرف مزوداً بثقافة عامه، إذ أن المواقف الجماعيه التى يناقشها مع المشرف عليه قد تتدخل بطريقه مباشره أو غير مباشره عوامل ثقافية عديده.

دور المشرف

أولاً ـ المشرف كمعلم

أن المشرف يقوم بوظيفة تعليميه فى العمليه الإشرافيه، وذلك يتطلب منه اتباع المبادئ التعليميه ومساعده المشرف عليه على استخدام المعلومات النظرية وتطبيقها تطبيقاً سليما. والمشرف كمعلم يقوم بمساعده المشرف عليه على الاعتماد على نفسه وعلى توسيع دائره معارفه وتنميه مهاراته وقدراته.

كما أنه يساعد المشرف عليه على تقييم الذات بطريقة موضوعيه ليستطيع المشرف عليه أن يكتسب بصبره وتمكنه من تقدير قدراته وحدوده ومناطق الضعف والقوه بطريقه سليمه.

ثانياً - المشرف كملاحظ

يستخدم المشرف الملاحظه كوسيله للتعرف على علاقة المشرف عليه بالجماعه والمستوى الذى يؤدى به دوره المهنى. لذلك فان المشرف يستطيع أن يلاحظ فى الجماعه نواحى كثيره لايستطيع أن يلاحظها المشرف عليه لانه أكثر التصاقا بالجماعه أو لأنه ليس ملما بطريقه خدمه الجماعه بالقدر

الذى توصل إليه المشرف.

وعند عقد اجتماع إشرافى مع المشرف عليه يقوم المشرف بمناقشة ما لاحظه مع المشرف عليه ويساعده على تحليله والتخطيط له.

ثالثا - المشرف كممثل

يقوم المشرف كممثل لاخصائى الجماعه الناجح عند قيادته للاجتماعات الإشرافيه الجماعيه، أو إذا قام لسبب أو لآخر بعمل مباشر مع الجماعات فيكون المشرف فى هذه الحاله نموذجا لكيفية قياده وتوجيه المناقشات الجماعيه أو مساعده الجماعه على وضع وتصميم وتنفيذ البرنامج، أو مساعده الجماعه على حل مشاكلها، وما إلى ذلك.

رابعاً - المشرف كمصدر للمعلومات

نظراً لما يتمتع به المشرف من معرفه وخبرات فان المشرف عليهم يلجأون إليه للاستفاده من تلك المعلومات كما أعوزهم الأمر.

ولكى يقوم المشرف بهذا الدور فيجب عليه أن يلم بالقدر الكافى من العلوم الإنسانيه الأساسيه المتصله بطريقه خدمه الجماعه وبمبادئ وأساليب طريقه خدمه الجماعه وبالمجتمع الذى تخدمه المؤسسه وبالمؤسسه وموا [illegible]ها وفلسفتها وأغراضها وجهازها الإدارى بحيث يستطيع أن يمد المشرف عليهم بالمعلومات المتعلقة بهذه النواحى كلما احتاجوا إلى ذلك.

وعلى المشرف أن يعاون الأعضاء على أن يكتسبوا بأنفسهم تلك المعلومات، وإلا يعتمدوا عليه باستمرار اعتماداً كلياً.

خامساً – المشرف كمستشار

يلجأ المشرف عليهم كثيرا إلى المشرف فى غير أوقات الاجتماعات الإشرافيه ليناقشوا معه وسائل عاجله.

لذلك يجب أن يكون المشرف مستعدا لكى يقدم النصيحة والعون كلما استشاره المشرف عليهم فى تلك المسائل العاجله. ولانعنى تلك الاستشارات العاجله الاستغناء عن الاجتماعات الإشرافيه بل أنها مكمله لها ويتطلبها الموقف فى حالات خاصه فقط.

سادساً – المشرف كأخصائى جماعه

يعمل المشرف غالباً مع الجماعات إداريه كاللجان أو مع جماعات المهنين فى المؤسسه وأثناء قيامه بهذا الدور كأخصائى جماعه أن يتبع مبادئ وأساليب خدمه الجماعه.

سابعاً – المشرف كمسجل

أن التسجيل جزء هام من عمل المشرف فيجب على المشرف أن يسجل الاجتماعات التى تحدث بينه وبين المشرف عليها أفراداً أ وجماعات أو ما يلاحظه أثناء زياراته للجماعات. إذ أن ذلك التسجيل يتيح له فرصه أفضل لتوجيه المشرف عليهم وتقيمهم كما أن التسجيل يستخدم فى التقييم للعملية الإشرافيه ذاتها.

ثامناً - المشرف كمتعلم

يجب على المشرف أن يستمر في الإطلاع على ما يتصل بالإشراف وبطريقه خدمة الجماعة باستمرار حتى يستطيع أن يقوم بدوره كمستشار وكأخصائي وكمسجل وكمصدر للمعلومات ومثل وملاحظ ومعلم. لذلك فان دور المشرف كمتعلم يمثل جزاء أساسياً من الدور المتكامل للمشرف عليه للتعليم، والآخرسيستذيد علما هو الآخر كلما لمس أن المشرف لايكف عن تزويده بالخبرات والمعلومات الجديده.

وسائل الإشراف وتقويمه

وسائل الإشراف

تهدف عمليه الإشراف بصفه عامة إلى النمو الفنى للموظفين والمتطوعين وطلاب معاهد الخدمة الاجتماعية. ومساعدتهم على آداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن، وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسه عن طريق توصيل خدماتها إلى العملاء ويتم ذلك عن طريق وسائل متعدده نركز أهمها فيمايلى :-

١- المقابلة التمهيدية.

٢- الملاحظة.

٣- التقارير.

٤- الاجتماع الإشرافى الفردى.

٥- الاجتماع الإشرافى الجماعى.

٦- الاجتماع الإشرافى التقويمى.

ولأهميه هذه الوسائل التى بواسطتها يستطيع الإشراف أن يحقق أهدافه سنقوم بدراستها بشئ من التفصيل مبتدئين بالمقابله التمهيديه.

المقابلة التمهيدية

ماهية المقابله التمهيديه :-

المقابله التمهيديه هى اجتماع شخصين أو أكثر وجها لوجه للمداوله فى موضوع أو موضوعات تهمهم.

وهناك نقطه مهمه يجب علينا أن نعرفها قبل التعمق فى دراسه المقابله التمهيديه ومحتوياتها وأغراضها، وهى أنه يوجد نوعان من المقابلات، فالنوع الأول هو المقابلة التمهيديه أوالتوجيهيه للموظف المبتدئ أو المتطوع أوطلاب معاهد الخدمه الاجتماعيه الذين سيقومون بالتدريب العملى فى المؤسسه. والمقابله التمهيديه فى أول اجتماع إشرافى فردى يعقده المشرف مع من يشرف عليه قبل أن يتسلم مسئولياته المهنيه فى المؤسسه، ويجوز أن نقول أن المقابلة التمهيديه هى آخر اجتماع إشرافى فردى يعقده المشرف مع من سيشرف عليه قبل أن يتسلم مسئولياته المهنيه، وهذا عندما تتم التوجيه عن طريق اجتماعات إشرافيه فرديه.

أما النوع الثانى من المقابلات فهى تلك الاجتماعات التى تلى[٧] المقابله التمهيديه وتتم على أساس دورى بعد أن ينظم الأخصائيون فى العمل بغرض التعليم والاستشاره والتخطيط والتقويم وتسمى مثل هذه الاجتماعات

بالاجتماعات الإشرافيه، ولكي تحقق مثل هذه الاجتماعات أغراضها وأهدافها لابد للمشرف أن يعرف بوضوح ما يجب مراعاته في مثل هذه الاجتماعات بغض النظر عن تعدد أغراضها.

الفتره التوجيهيه :

وتسبق المقابلة التمهيديه عاده فتره تسمى بالفتره التوجيهيه، يقوم فيها المشرف بتعريف الموظفين الجدد أو طلاب معاهد الخدمه الاجتماعية أو المتطوعين بالمجتمع الذى توجد به المؤسسه، وكذلك المؤسسه نفسها والجماعات التى بها، ويتركز توجيه المشرف حول مساعده من يشرف عليه ليشعر كأنه في منزله، مرغوب فيه ومرحب به ليشعر بالأمن والطمأنينه ويبدأ عمله بدايه طيبه، ويتضمن التوجيه العناصر الآتية :

١- تقديم الأخصائى لزملائه الأخصائيين وموظفى السكرتاريه والعمال على اختلاف تخصصاتهم وعلاقته بهم طريق الاتصال بهم.

٢- تعريف الأخصائى بالمؤسسه وأمكانها المختلفة، وكيفيه الحصول على الأدوات والخامات التى تحتاج إليها الجماعه أو الجماعات التى يعمل معها.

٣- مساعده الأخصائى على معرفه روتين العمل القومى بالمؤسسه.

٤- امداد الأخصائى بمعلومات عن المؤسسه وأغراضها وبرامجها وبنائها التكوينى... إلخ.

٥- تعريف الأخصائين بالمجتمع المحلى وعلاقه برامج المؤسسة به ويستحسن أن

يمر الأخصائى بالمجتمع المحلى لدراسته.

ويتم التوجيه عن طريق اجتماعات توجيهيه فرديه أو جماعيه، أن الاجتماعات الجماعيه هى الطابع الغالب على هذه الاجتماعات. وقد يتم التوجيه أيضا عن طريق الملاحظة، أى ملاحظة الأخصائى لما يدور بالمؤسسه من أعمال. أو عن طريق القراءات الموجهه بمعرفه المشرف والتى يجب أن تكون التقارير السنوية والنشرات والمطبوعات الخاصه بالمؤسسه من بينها، كذلك قد تعقد دراسات تدريبيه يشترط فيها الموظفين والمتطوعين وطلاب الخدمه الاجتماعيه لمده أسبوع أو أكثر وذلك لاكتساب بعض المهارات وخاصه النشاط اللازمه للعمل مع الجماعات.

والحقيقه أن توجيهه الأخصائيين فى المؤسسه يتضمن الوسائل السابقة المشار إليها كلها أو بعضها يتوقف هذا على إمكانيات المؤسسة والمستوى المهنى للأخصائيين. كما أن التوجيه يتضمن الكثير من مسئوليات المشرف الإدارية التى سبق توضيحها وشرحها عند الحديث عن الوظيفة الإداريه للإشراف.

والآن وقد عرفنا الفرق بين المقابله التمهيديه والاجتماع الإشرافى وصله المقابله التمهيديه بالفتره التوجيهيه نعود إلى الحديث مره أخرى عن المقابله التمهيديه بين المشرف ومن سيقوم بالعمل فى المؤسسه، هذه المقابله ذات الأهميه الفائقه التى لاينكرها أحد وبخاصه العاملين فى ميدان الخدمه الاجتماعية لسبب رئيسى واحد هو أنها البداية الحقيقية أوالرسميه لعمليه الإشراف، أى أنها تمهد السبيل لتكوين العلاقات والنمو والتغيير.

الاستعداد للمقابله

من المهم أن يحضر المشرف ويستعد لهذه المقابله التمهيديه ليضمن لها النجاح وتحقيق أهدافها وتبدأ عمليه الإشراف على أساس طيب يساعد على نمو الأخصائيين وأداء مسئولياتهم المهنيه على أحسن وجه ممكن ويشمل الاستعداد لهذه المقابله.

النقط الآتية :

١- مراجعه المعلومات العامه عن الموظف أو المتطوع أوطالب الخدمة الاجتماعيه التى تجد عاده فى استماره التوظيف أو التطوع أو استماره التدريب العملى التى ترسلها معاهد الخدمه الاجتماعيه لمؤسسات التدريب، وتتضمن هذه المعلومات السن ودرجه الثقافه ونوع العمل أن وجد. والمهارات الشخصيه والهوايات والرغبات الشخصيه وغيرها من المعلومات التى يجب أن تتضمنها الاستمارات السابق الإشاره إليها. ولاشك أن لمعرفه هذه المعلومات فائدتين، أولهما أنها تسهل على المشرف عمليه بدء المقابله حيث يجد المشرف الماده الغزيره التى يستطيع أن يتخير منها ما يبدأ به المقابله كمهارات الأخصائى أو رغباته أو غير ذلك من النواحى التى تنطق به، أما الفائدة الثانيه فهى أنها تبين مدى اهتمام المشرف بمن يشرف عليه، وأن المسأله ليست مسأله روتين لذلك ولهذا أثره الطيب فى تكوين العلاقة الإشرافيه.

٢- وضع ترتيب النقط التى ستثار فى المقابله وتسلسلها، أى إعداد جدول أعمال، المقابله، ويتضمن ذلك وصف ومعلومات عن العمل الذى سيقوم به الأخصائى من حيث طبيعه العمل وزمانه ومكانه ولايخفى

علينا أن هذه النقط ليست ملزمه لكل من المشرف والأخصائى ولكنها نقط للاسترشاد بها والاستعداد للاجتماع فقط، لان الأخصائى قد يغير نقطا أخرى غير النقط المدرجه فى جدول أعمال، المقابله ولها أهميتها بالنسبه له، وهنا يجب على المشرف أن يهتم ليزيل مخاوف الأخصائى أما النقط المدرجه فى جدول الأعمال المقابله فيمكن الرجوع إليها عندما لا يثير الأخصائى نقطا أو أسئله من عنده.

٣- عمل الترتيبات الخاصة بالمقابله كأن يتصل المشرف بمن سيشرف عليه عن طريق خطاب أو شخص آخر لتحديد موعد المقابله ومدتها ومكانها، كما يجب على المشرف أن يعمل الترتيب اللازم الذى يضمن عدم توقف المقابله وتعطينا بعد البدء فيها، هذا مع مراعاه أن يكون مكان الاجتماع بعيدا عن الضوضاء، وجيد الإضاءة والتهوية ولو مقاعد مريحه وغير ذلك من العوامل التى تساعد على نجاح الاجتماع.

٤- تصميم وتنظيم الأهداف التى يراد الوصول إليها عن طريق المقابله ولاشك أن هذه الأهداف هى جزء من جدول أعمال المقابله، ويجب العمل على الاهتمام بها وتحقيقها وإلا اعتبرت المقابله فاشله، ويمكن حصر هذه الأهداف فى الآتى :-

أ - تكوين العلاقة الإشرافيه :-

يجب على المشرف أن يعمل على هذه المقابله على إيجاد وتكوين علاقة طيبه بينه وبين من سيشرف عليه لتكوين وتنميه العلاقة الإشرافية اللازمة لعمليه التعلم بينهما، وأساس تكوين هذه العلاقة هو تقبل المشرف لمن سيشرف عليه كما هو وحسب قدراته ومستوياته المهنية لأن ذلك يحمل

الأخصائى على الأطمئنان إلى المشرف وانتفاعه من معونته كما عليه أن يقدر ظروف المقابله، فهو والموظف أوالمتطوع أوالطالب لم يسبق لهما التعرف على بعضهما، كما أن كلاً منهما لديه فكره عن مركز الآخر بالنسبه له، وهذا يؤثر فى تكوين العلاقات لان كل منهما لديه شعور خاص نحو الآخر، فالمشرف عاده يشعر بشئ من الأمن والطمأنينه الذين توفر هما له وظيفته فى المؤسسه، فى حين أن الآخر قد يشعر بشئ من الخوف والأضطراب والعداوه نحو مقومات الموقف الاجتماعى الجديد التى تشمل المشرف والمؤسسة. وعلى ذلك يجب على المشرف فى هذه المقابلة أن يدرك ويقدر من سيشرف عليه، وبخاصه شعور الخوف الذى يوجد فى مثل هذه المواقف والذى يقف حجر عثره فى سبيل تكوين العلاقه الإشرافيه ونمو الأخصائى، ويجب ألا يغيب على المشرف أن الغالبية العظمى من الأخصائيين يخفون الشعور بالخوف ولا يصرحون به. وهنا تظهر مهارة المشرف فى مساعده من يشرف عليه فى أن يعبر ويصرح عن خوفه، ليشعر بالحريه والتلقائيه فى تصرفاته، ويصبح قادراً على مواجهه المواقف المختلفة، والاستفاده من المساعدات التى يقدمها له المشرف فى المقابله، فمثلا يجوز أن يقول المشرف للأخصائى أن غالبيه الأخصائيين يشعرون بشئ من الخوف فى مثل هذه المقابلات، وكذلك عند مقابلتهم للجماعات التى سيعملون معها لأول مره وربما تشعر أنت أيضا بمثل هذا الشعور، ومن هنا يجوز أن تبدأ وتسير مناقشة التى تساعد الأخصائى على التعبير والتنفيس عن مخاوفه المختلفة التى يعمل بالمشرف على ازالتها ومساعده الأخصائى على التغلب عليها. وأحياناً ما يصر الأخصائى على معرفه موقفه وعدم التصريح عن الشعور الخوف الذى يشعر به، وهنا يجب على المشرف ألا يضغط على الأخصائيين أو يشبه حول هذه النقطة لان ذلك

يزيد من مخاوفه التى تعرقل تكوين العلاقة الإشرافيه، ويكتفى هنا بأن الأخصائى قد عرف من المشرف أن الخوف شيئ طبيعى وظاهره مقبوله فى مثل هذه المواقف،وهذا يساعد الأخصائى على الاطمئنان والتعبير عن خوفه فى الاجتماعات الإشرافيه المقبله وعلى كل، يجب على المشرف هنا ألا يتجاهل خوف من يشرف عليه والعوامل التى أدت إليه من واقع خبراته السابقة ويعمل على تخفيف حدتها على قدر المستطاع.

ويخطئ المشرف عندما يستخدم فى تعامله لغه صعبه أو اصطلاحات صعبه قد لايفهمها فى هذه المقابله والتى قد تحدث نتيجة لرغبه المشرف فى الحصول على تقبل الأخصائى له نتيجة لغزاره علمه ومادته، أو مقاومه المشرف الاشعوريه لعدم رغبته فى الإشراف على الأخصائى لسبب أو آخر، أو لعدم شعور المشرف بالأمن والثقه بالنفس وبخاصه إذا كان المشرف حديث العهد بالإشراف، لذلك يجب على المشرف أن يكون واعياً ومدركا لتلك الحقائق، وأن يستخدم الأسلوب الذى يدعو الأخصائى إلى الارتياح والأطمئنان والتمهيد لعلاقات إشرافيه مثمره.

ويجب على المشرف أن يهتم بالنقط التى يثيرها ويعرضها الأخصائى أو يرى المشرف عرضها لاهميتها بالنسبه للأخصائى أكثر من اهتمامه بمحتويات المقابله السابق وضعها وتصميمها بمعرفه المشرف، فلامانع من أن يسأل المشرف الأخصائى عن مدى قرب المؤسسه من منزله، وهل يعانى صعوبه المواصلات ومدى ارتياحه لمواعيد العمل بالمؤسسه، وغير ذلك من الأسئله التى تساعد الأخصائى على التعبير عما يشعر به نحو الموضوعات المختلفة التى تؤثر على تأديته للعمل بالمؤسسة.

ب- الاشتراك فى تحمل المسئوليه مع الأخصائى :-

يجب ألا يشعر الأخصائى بأنه المسئول الوحيد عما يحدث فى الجماعه أو الجماعات التي يعمل بها، بل يجب أن يعرف أن هناك عوامل أخرى مسئول أيضا عن ذلك، وأن المشرف والمؤسسه يشاركانه هذه المسئوليه، لاشك أن معرفه الأخصائى لذلك تزيد من أمنه وطمأنينته وثقته فى نفسه، وهذا يساعده بالتالى على القيام بدوره كأخصائى على أحسن وجه ممكن، كما يساعد على تقويه العلاقة الإشرافيه وتمكن المشرف من مساعدته أحسن مساعده ممكنه، وأن مجرد ذكر هذه الحقيقه بمعرفه المشرف للأخصائى لايكفى، بل يجب على المشرف أن يعتقد ويؤمن بذلك، ويعمل على إثبات ذلك عملياً للأخصائى حتى لاتزعزع ثقه الأخصائى فى المشرف وفى المؤسسه وتتجنب الأثر الهدام لذلك. فمثلا يجب على المؤسسه أن توفر كل ما من شأنه أن يساعد الأخصائى على القيام بعمله مع الجماعات،كتوفير الأدوات والخامات اللازمه لاوجه لتسجيل البيانات والمعلومات التي تطلب منه، كما يجب أن يفهم أن المشرف موجود بالمؤسسه لمساعدته عند اللزوم وكلما استدعى الأمر ذلك.

جـ- مساعده الأخصائى ليبدأ عمله مع الجماعه :-

من المشاكل التى تواجه الأخصائيين أو طلاب الخدمه الاجتماعية أو المتطوعين عندما يبدأون العمل مع الجماعات المختلفه هو أنهم لايعرفون ماذا يفعلون مع الجماعات وكيف يبدأون العمل معهم، ولاشك أن هذه هى إحدى مسئوليات المشرف الذى يجب أن يساعد من يشرف عليهم ويمدهم بالمعرنة اللازمة حتى يعرفوا دورهم فى المؤسسه ويستطيعوا بدء العمل مع

الجماعات والتغلب على مثل هذه الصعوبات، ومن الظواهر الملموسة فى مجال العمل مع الجماعات أننا نجد أن بعض الأخصائيين وبخاصه طلاب الخدمه الاجتماعيه يلجأون للمشرفين طالبين نقلهم من الجماعات التى يعملون معها إلى جماعات آخر أو نقلهم من المؤسسة التى يتدربون بها إلى مؤسسة أخرى معللين ذلك بأسباب مختلفه، والحقيقه أن السبب الرئيسى لذلك، وشعررهم بالفشل نتيجة لعدم قدرتهم على العمل مع جماعاتهم ومساعدتهم، وذلك لأن أحد لم يساعدهم المساعده الكافيه ليبدأوا العمل مع جماعاتهم بنجاح.

كما أن هناك بعضا من المشرفين بالمؤسسات يزيدون العلين بله فلايكتفون بعدم مساعده الطالب على بدء عمله مع الجماعه، بل يتحدونه علنا طنا منهم أن هذا التحدى سيلهب حماسهم، فيقولون له (هذه هى الجماعه التى ستعمل معها، وإننى أود أن أرى كيف ستعمل معها، أريد أن أرى خدمه الجماعه التى تعلمتها بالكلية أو المعهد)، ولايخفى علينا الأثر السيئ الذى يتركه ذلك على الطالب من خوف وقلق واضطراب وفقد الثقة بالنفس وعدم القدرة على مواجهه المواقف الاجتماعيه أثناء ممارسة الحياة الجماعية للجماعه التى يعمل بها.

الخلاصة، هى أنه يجب على المشرف أن يزود من يشرف عليه بكل مايساعده على أن يبدأ عمله مع الجماعه بنجاح، فمثلا يجب على المشرف أن يساعد الأخصائى على أن يعبر عن مشاعر الخوف التى تعتريه عندما يقابل جماعته الجديده ليستطيع أن يكون علاقات طيبه معها، فالأخصائى الذى ينكر مخاوفه هذه سوف يعجز عن مساعدتها، لأن إنكاره لخوفه سيحد من

استخدامه لمشاعره المختلفة اللازمة لتكوين العلاقة بينه وبين الجماعه وأعضائها. وعلى العكس من ذلك فان اعترافه بالخوف سيساعده على تنظيم وحشد قدراته ومشاعره الإيجابيه لمقابله الموقف بنجاح.

هذا وتوجد بعض المعلومات التى يجب على الأخصائى أو يعرفها عن الجماعه كعدد أعضائها وأعمارهم وخبراتهم السابقة فى المؤسسة إن وجدت، وكيف تكونت الجماعه وأغراضها وأهدافها وبرامجها حتى يستطيع أن يبدأ العمل معها بشئ من السهوله، كما يجب ألايغيب عن البال أنه ليس من المهم أن يعرف الأخصائى كل شئ بالتفصيل عن الجماعه وأعضائها من المشرف، كمعرفه سلوك الأفراد وحاجاتهم ورغباتهم ومشكلاتهم لان ذلك قد يعوقه عن العمل معهم بحريه وتلقائيه وعلى المشرف أن يعطى الأخصائى فحره عامه عن الجماعه، وغير أن يكون علاقاته ويكتشف باقى المعلومات سى يريد الحصول عليها فى أثناء عمله معها.

ويجب على المشرف أن يناقش الأخصائى فى بعض الأفكار التى تتعلق بالبرامج وأوجه النشاط المختلفه التى يجوز أن تمارسها الجماعه فى أول اجتماع لها مع الأخصائى، ويتأكد المشرف ويطمئن من أن الأخصائى أصبح قادرا على تعليمها وقيادتها نتيجة لمناقشتها معه بشئ من التفصيل ولو أدى ذلك إلى قيام المشرف بالتوضيح العملى لهذه الأوجه المختلفة من النشاط فى أثناء المقابله التمهيديه، كما يساعد الأخصائى على الرجوع إلى بعض المراجع التى تساعده فى هذا المجال إذا دعى الأمر ذلك، ويجب أن يتضمن هذا النشاط بعض ألعاب التعارف، وأن يبرز المشرف للأخصائى وجوب تقديم الأخصائى نفسه للجماعه قبل أن يبدأ أعضاء الجماعه بتقديم أنفسهم فى

أثناء الاجتماع لأن الجماعه تريد أن تعرف بعض المعلومات عن الأخصائى الذى سيعمل معها. وعلى المشرف أيضا أن يشجع الأخصائى بأن يسأل أعضاء الجماعه عن حاجاتهم ورغباتهم وخبراتهم السابقة وما يريدون أن يفعلوه.

وبالأختصار، يجب على المشرف أن يزود الأخصائى بكل ما يمكنه من تأديه عمله بنجاح مع الجماعه التى سيعمل معها فى هذا الاجتماع الأول، ليترك أثرا طيباً فى نفوس كلا من الأخصائى والأعضاء ويكون عاملاً من عوامل التقدم والنجاح، سواء كان ذلك فى مجال العمل مع الجماعة أم فى مجال العلاقة الإشرافيه

د - الإشراف :-

يجب على المشرف قبل نهاية المقابله أن يناقش موضوع الاشراف مع الاخصائى، ويتأكد قبل مغادرته مكان المقابله أنه فاهم معناه والغرض منه، وأنه ليس لمحاسبته عن أخطائه، بل لمساعدته على النمو وتأديه عمله على أحسن وجه ممكن. كما يجب أن يحيط المشرف الاخصائى بموعد الاجتماعات الاشرافية ومدتها ومكانها ومحتوياتها، والدور الذى يجب أن يقوم به الاخصائى فى هذه الاجتماعات.

ويجب على المشرف ألا يسرع ويدفع المقابله دفعا ليحقق جميع الأهداف التى وضعها للمقابله، بل عليه أن يسير حسب قدرات الشخص والظروف التى تحققها وتوجدها المقابله نفسها حتى لو تطلب الامر إلى تأجيل بعض النقط لاجتماع آخر، لأن ذلك قد يكون له تأثير عكسى فى تنوين العلاقات الطيبه بين المشرف والشخص الآخر. كما يجب على كل

من المشرف والاخصائى قبل نهايه المقابله أن يقوما بتلخيص المناقشات التى دارت فيها لتكون واضحه أمام كل منهما وبخاصه الاخصائى ويسأل المشرف الاخصائى مرة أخرى عما اذا كان لديه بعض الأسئلة أو الاستفسارات التى تتعلق بالعمل، ويذكره مره أخرى بأنه موجود بالمؤسسه لمساعدته عند اللزوم وعندما يشعر بأنه فى حاجه لذلك، وينهى المقابله بتمنياته الطيبة ونجاحه فى عمله، ولاشك أن لهذا أثره الطيب فى توطيد العلاقة الاشرافية.

العوامل التى تعمل على نجاح المقابله التمهيديه:-

يجب على المشرف بالاضافه إلى ماسبق ذكره، أن يراعى العوامل التى تعمل على نجاح المقابله والتى يمكن حصرها فى الآتى:

١ - دقة الملاحظه:-

لاشك أن الملاحظه هى أساس وركن متين فى عمليه الدراسه التى لابد أن يستعد لها المشرف بما تزود من خبرات ومهارات فى حياته العلميه والعمليه حتى يتمكن من ملاحظه السلوك الانسانى بما فيه من اتجاهات ومشاعر واستجابات، فالمشرف يستطيع ملاحظه مقاومه الاخصائى للاشراف، كما يمكن أن يلاحظ المشرف تعلق الاخصائى وميله إلى التواكل وتناقضه فى الحديث أو التهرب منه أوغير ذلك من جوانب السلوك الانسانى.

٢ - حسن الاستماع:-

يجب على المشرف أن يعرف متى يتكلم ومتى يكف عن الكلام

ويستمع لان ذلك يشعر الاخصائى بالاحترام وأهميه مايقوله، ويعطيه الفرصه للتنفيس الانفعالى وازاله مخاوفه فيما يتعلق بعواطفه، كما يعطى المشرف الفرصه لان يعرف الكثير عنه.

٣- البدء مع الشخص حديث هو:-

هذا هو أحد أسس تكوين العلاقة المهنيه الطيبه بين المشرف والاخصائى التى تقوم على المبدأ الديموقراطى الذى يحرم الفروق الفرديه، ويتقبل الشخص والبدء حيث هو، يمكن مساعدته على النمو والتقدم، أما اذا لم يتقبل المشرف الشخص حيث هو، وعامله معامله أقل أو أعلى من مستواه فان العلاقه الاشرافيه لاتتم على الوجه المطلوب، ولاتؤتى ثمارها المرجوه، وتكون ذات تأثير عكسى.

٤- طريقة توجيه الأسئلة:-

أن أسئلة المشرف يجب أن تبدأ عندما ينتهى الاخصائى من الكلام، وتحول إلى الاتجاه الذى يرسمه المشرف. ويجب ألا يرهق المشرف الشخص الآخر بكثره الأسئله التى يجب أن يرتاح لها الشخص الآخر فالأسئلة التى توحى بالشك أو تحمل فى طياتها الاتهام تزيد مخاوف الاخصائى وتعرقل حسن سير المقابله. ولايجوز أن تبدو بعض الأسئله تهكميه، أو تكون اجابتها أمـا «بنعم» أو «لا» الا اذا كـان الجـواب الذى نريده لايزيد على ذلك. والأسئله غير المباشره من أحسن الأسئله وبخاصه فى مواقف المقاومه. وهناك بعض الاشخاص الذين قد يسألون المشرف أسئله خاصه بشخصه، ومعنى هذا أن الشخص فى شوق لمعرفة بعض الشيء عن الشخص الذى عرف عنه الكثير، وفى هذا الحال، يستحسن اجابته اجابه صريحه مختصره صادقه، أى

أنه يجب على المشرف أن يجيب على أسئلة، ويجب مراعاه العوامل السابقة بطريقه لاتؤثر فى سير المقابله واتصال أجزائها واتساقها، كما يجب أن نعرف أن العوامل السابقه لاتعمل على نجاح المقابله التمهيديه فقط، بل تعمل أيضا على نجاح الاجتماعات الاشرافيه الأخرى والتى سنتحدث عنها بعد ذلك.

تقويم المقابله التمهيديه:-

على المشرف بعد المقابله التمهيديه أن يستطيع أن يجيب على:

١- مانوع العلاقة التى كونتها مع الشخص الآخر؟

٢- لماذا يرغب هذا الشخص فى القيام بهذه الوظيفة؟

٣- ماالذى أعرفه عن هذا الشخص من ناحيه رغباته وقدراته ومايحبه ويكرهه؟

٤- ما المعلومات التى حصلت عليها، والتى ستمكنى من مساعدته فى المستقبل؟

٥- ما الصوره التى أعطيتها له عن العمل الذى سيقوم به؟

٦- ما المساعده التى يحتاجها مباشره؟

ولكى تنمو العلاقة المهنيه بين المشرف والاخصائى فى العمل على أساس سليم، وينمو الاخصائى ويتقدم فى عمله، يجب أن تحقق المقابله التمهيديه والاجتماعات الاشرافيه الفرديه الأولى النقط الآتيه:-

١- أن يدرك الاخصائى وظيفه المؤسسه فى المجتمع المحلى والفلسفه التى

يقوم عليها العمل فى المؤسسه وكذلك البرامج.

٢- أن يدرك الاخصائى أهمية العمل الذى سيقوم به بالنسبة لباقى العمل بالمؤسسه.

٣- أن يدرك الاخصائى أن المؤسسه تنتظر وتتوقع منه أن يشترك فى بعض برامج التدريب التى تعينه على اداء عمله على أحسن وجه ممكن.

٤- أن يدرك الاخصائى أن الجزء الأكبر من تدريبه سيكون عن طريق العلاقة الاشرافيه، ويتطلب ذلك تعاونا خاصا من ناحيته.

٥- أن يدرك الاخصائى نوع المساعده والمعونه التى يمكن أن يحصل عليها عن طريق العلاقة الاشرافيه ويتوقف ذلك على مدى تقبله واستخدامه لعمليه الاشراف.

الملاحظـــــه

تتم ملاحظه المشرف للمشرف عليه أثناء المؤتمرات الاشرافيه أو أثناء الاجتماعات المختلفه، أو فى المقابلات التى تتم بينهما. أو أثناء زياره المشرف للجماعه التى يعمل معها المشرف عليه.

ويعترض البعض على الملاحظه التى تتم أثناء زياره المشرف للجماعه بينما يؤيدها آخرون كأحدى الوسائل الأساسيه للتقييم.

وسوف نتعرض هنا ازاء هذا الاختلاف إلى حجج كل فريق من الفريقين.

أ- حجج المؤيدين:-

١- أن الجماعات ذات مده البقاء ذات مده البقاء الاطول فى المؤسسه قد

تعودت على زيارات يقوم بها أشخاص لها، بحيث لاتؤثر تلك الزيارات تأثيرا كبيرا على ديناميكيه الجماعه.

٢- أن الجماعات ذات الخبرات الجماعيه السابقه تدرك وظيفه المشرف ولذلك تعودت زيارته لها وتتقبل وجوده بدون أن يوثر على حياه الجماعه.

٣- يجب أن تتسع دائره اتصال الجماعه بجماعات أخرى وبأشخاص أخرين لان ذلك يؤدى إلى نموها ومن ثم فيجب أن يقوم المشرف بزيارات دوريه للجماعه.

٤- يستطيع المشرف أن يعون المشرف عليه بطريقه أفضل اذا اتصل عن طريق الجماعه وأدرك خصائصها وسلوكها.

٥- يدرك المشرف بصوره سليمه نوع ومدى علاقة المشرف عليه بالجماعه.

٦- تساعد الملاحظه المشرف على التعرف على الأساليب التى يمارسها المشرف عليه فى عمله مع الجماعه.

٧- تؤدى زياره المشرف للجماعه إلتى توافر جو أفضل للتفاهم المتبادل بينه وبين المشرف عليه.

٨- توفر زياره المشرف للجماعه له البيانات اللازمه لاستخدامها فى عمليه تقييم المشرف عليه.

٩- يتعرف المشرف بطريقه أقرب إلى الواقع على البرنامج الذى تمارسه الجماعه.

١٠- تتيح خبره المشرف له أن يتعرف على احتياجات خاصه أفراد فى

الجماعه لايدركها الاخصائى ويقوم المشرف بتوجيه الاخصائى إليها،
كذلك يتعرف المشرف على احتياجات للجماعه يوجه المشرف عليه
إليها.

١١- يحس المشرف عليه بأن المشرف يهتم بأمره وبذلك تقوى العلاقة
الاشرافيه بينهما.

١٢- تمكن زياره المشرف للجماعه بأن يستطيع المشرف من اختبار مدى
مهاره المشرف عليه فى تسجيل ومساعته على الارتقاء بتلك المهاره.

ب- حجج المعارضين:-

١- يؤثر وجود المشرف على تفاعل الجماعه وعلى العلاقة بينها وبين الرائد
بحيث لايتوصل المشرف إلى صوره سليمه لعلاقه الرائد بالجماعه أو
بسلوك وخصائص تلك الجماعه.

٢- تسلب زياره المشرف للجماعه الحريه التى يجب أن يحس بها الرائد فى
عمله مع الجماعه ويشعر كأنه لايوثق فيه.

٣- قد يودى تكرار زياره المشرف للجماعه إلى اعتماد الرائد عليه أكثر من
اللازم.

تعليــــق:-

يجب الا نهمل الملاحظه كوسيله للاشراف تحت تأثير الحجج التى
يسوقها المعارضون، كى لانفتقد فوائدها العديده. ولكن يجب أن نضع فى
الاعتبار النقط عند استخدام الملاحظه كوسيله للاشراف:-

أ- فى الدقائق العشر إلى الخمسه عشره الأولى من الزياره لأول مره قامت الجماعه بتعديل سلوكها لوجود المشرف ولم تتصرف على النحو العادى. لذلك لم يأخذ المشرف صوره صحيحه عن الجماعه فى هذا الوقت خصوصا اذا كانت فتره الزيارة قصيره.

ب- أما الزياره الثانيه لنفس الجماعه فأنها تعطى صوره أفضل لأن الجماعه لاتستغرق إلا من خمسه إلى عشر دقائق حتى تتكيف مع وجود الملاحظ.

جـ- أما الزياره الثالثه لنفس الجماعه أيضا فأنها تعطى صوره حقيقه للجماعه، لأن الجماعه لاتبدد الا خمس دقائق فقط حتى تتكيف مع وجود الملاحظ.

لذلك فيجب على المشرف الا يحاول أن يزعم أنه قد أخذ صوره سلبيه عن الجماعه الا بعد الزياره الثالثه. فيبدأ فى تسجيل ملاحظاته بطريقه موضوعيه ومناقشه نتائج ملاحظاته مع الرائد.

٢- يتوقف مدى تكيف الجماعه مع وجود المشرف على عده عوامل منها نوع الجماعه ومرحله نموها وعمرها الزمنى ومدى اتزان ونضج الحياه الجماعيه بها.

٣- توجد بعض المواقف التى لاتستدعى على المشرف أن يلاحظ الرائد أثناء عمله مع الجماعه مثل:

اذا كان الرائد مهنيا مدربا على مستوى مرتفع، اذ أن اعداده المهنى يساعده على تفهم معنى الاشراف والالتجاء إلى المشرف عند الضرورة. كما

أنه لايحجم عن مناقشة المشاكل التى لايستطيع أن يحلها مع المشرف أثناء الاجتماعات الاشرافيه. علاوه على أن مهارته فى التسجيل تحفظ ما تمر به الجماعه من مواقف وما قام به الرائد من دور مع الجماعه. ومثل هذا التسجيل بلا شك يعفى المشرف من ضروره تواجده أثناء قيام الجماعه ونشاطها لمعرفه الكثير عنها.

٤- لذلك فمن الممكن القول بأن المشرف يجب أن يزور الجماعه اذا كان يعمل معها أحد المتطوعين أو أخصائى اجتماعى حديث الخبره أو اذا كان مستواه المهنى غير مرتفع.

٥- كذلك يزور المشرف الجماعات التى تتعرض لمشاكل خاصه تتطلب وقتا ومجهودا فى معالجتها.

٦- يقوم المشرف بملاحظه الجماعات التى تتطلب عنايه خاصه مثل الجماعات المصانه أو جماعات حديثه التكوين وليس لها خبرات جماعيه كافيه أو جماعات احداث منحرفين تقوم بسلوك منحرف عنيف.

٧- يقوم المشرف بزياره الجماعات التى تتعرض لمواقف تتطلب التدخل العاجل ويزور المشرف الجماعه فى حالات الطوارىء هذه ويلاحظ ويقوم بمناقشه ملاحظاته مع الرائد.

الاستعداد للملاحظه:-

١- يفضل أن تكون للملاحظه سياسه وخطه مرسومه وتتم فى فترات منتظمه.

٢- يعنى أن تقوم الملاحظه عله خطه أن يحدد المشرف غرض الزياره ولماذا

يود أن قوم بها ومافوائد هذه الزياره، كذلك يجب أن تمهد الجماعه لزياره المشرف ولاتفأجا بها خصوصا الجماعات التى يزورها المشرف لأول مره - كذلك يحدد زمن الملاحظه بالاتفاق مع الرائد ويختار الوقت المناسب لها.

٣- قبل أن يقوم المشرف بالزياره عليه أن يقرأ التقارير الخاصه بالرائد وبالجماعه، كذلك التقارير التى كتبها عن الرائد.

مايجب أن يلاحظه المشرف:-

ويجب على المشرف بعد ذلك أن يلاحظ مايلى:-

١- نوع العلاقة بين الرائد والجماعه ومدى عمقها.

٢- تفاعلات الجماعه والعوامل المتداخله فى هذه التفاعلات.

٣- استجابه الرائد لسلوك الأفراد وسلوك الجماعه.

٤- علاقة الرائد بأفراد الجماعه.

٥- مدى تماسك الجماعه أو تفككها ونوع العلاقات السائده فيها هل هى علاقات تعاون أم تنافس أم صراع؟.

٦- مستوى النضج الذى وصلت إليه الجماعه.

٧- البرنامج وكيفية وضعه وتنفيذ ودور الأعضاء فى وضع وتنفيذ البرنامج، كذلك دور الرائد - نوع البرنامج ومدى ملائمته لاحتياجات الاعضاء والجماعه.

٨- علاقه الجماعه بالجماعات الاخرى.

سلوك المشرف أثناء الملاحظه:-

١- يجب أن يتصل المشرف قبل اجتماع الجماعه كي يتمكن من ملاحظه كيفيه عقد الجماعه لاجتماعاتها - من يحضر أولا من الاعضاء، ومع من؟ وكذلك من في الأعضاء يحدث أكبر تأثير في الجماعه على وصوله؟

٢- اذا حضر المشرف أثناء ممارسه الجماعه لنشاطها فيجب عليه أولا ألا يحاول احداث ارتبك في نشاط الجماعه.

٣- لايجب على المشرف أن يشترك في نشاط الجماعه الا اذا طلب منه ذلك بشرط ألا يسلب الرائد قيادته الاوليه للجماعه.

٤- لايجب أن ينتقد أو يوجه المشرف الرائد أمام الجماعه أو يوجه إليه ملاحظاته.

٥- لايجب على المشرف أن يبدر عنه أى سلوك يسبب استجابه عنيفه من جانب الجماعه، وعليه أن يكرن خارج حدود تفاعلات الجماعه قدر امكانه حتى تكون صوره الجماعه عنده واقعيه ما أمكن.

تسجيل المشرف لملاحظاته:-

يجب على المشرف بعد انتهاء الزياره أن يدون ملاحظاته حتى يتمكن من مناقشه النقط الهامه التى لاحظها مع الرائد أثناء الاجتماعات الاشرافيه الفرديه التاليه للزياره.

واذا وجد المشرف أنه من الصالح أن تثار بعض النقط مع سائر الرواد في

الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه فانه يقوم بعرضها على الرواد بعد موافقه الرائد.

كما يجب على المشرف أن يتخذ الخطوات الاداريه اللازمه اذا كانت نتائج تحليله لملاحظاته تؤكد ضروره تدخل المؤسسه فى بعض الامور لتسهيل عمل الرواد.

ويشمل تسجيل المشرف لملاحظاته:-

اسم الجماعه - اسم الرائد - متوسط عمر الاعضاء - تاريخ الزياره - زمن الزياره - مكان الاجتماع - هل هذا الاجتماع مناسب أو غيرمناسب من حيث التهويه، والاضاءه، والنظافه، وتوافر الامكانيات، وتأثير ذلك على سلوك الجماعه والاخصائى - دلائل تماسك الجماعه أو تفككها - علاقات الاعضاء بعضهم ببعض، وهل هى قويه أم ضعيفه - هل يظهر الاعضاء شعورا بالانتماء للجماعه - هل تبدو الجماعه كوحده واحده؟ - هل تتحمل الجماعه المسئوليه فى تنفيذ البرنامج - هل يأتى الضبط الاجتماعى من داخل الجماعه - هل يسود الجماعه جو من المحبه والتقبل - هل تتوصل الجماعه إلى أهدافها بسهوله؟ - أم لاتستطيع ذلك؟ - هل تخطط الجماعه برامجها - هل يشترك كل الأعضاء فى عمليه التخطيط - هل يتمشى البرنامج مع خبرات الأعضاء ؟ - هل يثير البرنامج اهتمام الأعضاء؟ - هل يقابل احتياجات لدى الأعضاء؟ - هل تستغل الجماعه الموارد المتاحه بصوره سليمه؟ - هل تتقبل الجماعه الرائد وتحترمه؟ - هل يشجع الرائد الجماعه على اتخاذ القرارات؟ - هل يتيح الرائد الفرصه للجماعه للتعبير عن نفسها؟ - هل يتفهم الرائد احتاجات الجماعه والاعضاء؟ - إلى غير ذلك من الملاحظات.

التقارير التي يكتبها الاخصائي:-

لاشك أن اخصائي الجماعه مسئول عن كتابه التقارير المختلفه ذات الاهميه الفائقه للجماعه وأعضائها والاخصائي والمؤسسه وميدان خدمه الجماعه.

وهناك أنواع مختلفه من التقارير التي يقوم اخصائي الجماعه سواء أكان موظفا أو طالبا من طلاب الخدمه الاجتماعيه بكتابتها في المناسبات الخاصه حسب الغرض المطلوب من كتابتها. وأهم هذه التقارير، هي التقارير الاحصائية، والتقارير الفردية الخاصة بأعضاء الجماعة وتقارير البرامج الخاصه، والتقارير الدوريه لاجتماع الجماعات، والتقارير التحليليه للجماعات.

أما المتطوعون فهم مسئولون أيضا عن كتابه التقارير وخاصه التقارير الدوريه البسيطه التي لاتتطلب العمق كتلك التقارير التي يقوم بكتابتها الاخصائيون من الموظفين وطلاب الخدمه الاجتماعيه، وهذا يرجع لسببين واضحين، أولهما عدم تخصص المتطوعين في العمل مع الجماعات، وثانيهما هو عدم توفر الوقت الكافي لديهم لكتابه التقارير، لذلك يجب أن تقوم مؤسسات العمل مع الجماعات التي تستعين بالمتطوعين بمساعدتهم على كتابه التقارير البسيطه، وذلك باعطائهم استمارات ذات عناوين محدده وواضحه يستطيع المتطوع أن يكتب تحتها ملاحظاته وأفكاره، هذه العناوين متعدده يمكن أن تتضمن على سبيل المثال لا الحصر، من حضر أول فأول ومع من الأعضاء، من الذى اقترح شيئا، من قال أمرا مهما أو فعل شيئا مهما، أو فعل شيئا مهما، من هم الأعضاء المهمون في الجماعه، من يبدو

وحيدا، من الذى يوجد التاعب والمشاكل، النشاط ومن اقترحه، كيف اتخذ القرار، استجابه الاعضاء، والأفكار الجديده، والخطط الجديده، وهكذا.

ويجب على المتطوع أن فهم أن التسجيل يتضمن نقط القوة ونقط الضعف التى تتعرض لها الجماعه، هذا، ولايخفى أن مثل هذه التقارير البسيطه لها أهميتها الفائقه فى عمليه الاشراف، حيث يقوم المشرف بمساعده المتطوع على أداء عمله على خير وجه.

مقاومه الاخصائى لكتابه التقارير:-

كثيرا مايقوم بعض الاخصائيين أو الطلاب أو المتطوعين التسجيل وكتابه التقارير، ويرجع ذلك عاده إلى عاملين أساسين، أولهما عدم فهم أغراض وفوائد التسجيل، أما العامل الثانى فهو عدم مساعده الاخصائى أو الطالب أو المتطوع على كيفيه كتابه التقارير، وهذه النقطه مهمه، حيث نرى أن كثيرا من الاخصائيين فى بدء حياتهم المهنيه، وكذلك الطلاب والمتطوعون يقول للمشرف فى أثناء الاجتماعات الاشرافيه أنا أقول لك ما حدث ولكنى لا أعرف كيف أسجله.

لذلك يجب على المشرف أن يساعد المبتدئين ممن يشرف عليهم على التسجيل السليم، فيساعدهم على أن يجعلوا بؤره اهتمامهم فى البدايه على كتابه التقرير من حيث الشكل وأجزاؤه المختلفه ومن المستحسن بل من الواجب الا يقيد المشرف الاخصائى بشكل معين للتقرير، بل يعلمه الاطار العام للتقرير وأجزائه حسب وجهات النظر المختلفة. ويترك له حريه الكتابه مهتما بالمحتويات أكبر من اهتمامه بالشكل أو الصوره التى يكون عليها التقرير. ولايخفى على المشرف أن بعض الاخصائيين قد يؤيدون وجهه نظر

المشرف فى البناء التكوينى ومايحتويه التقويم من عناوين، وذلك لاسترضائه، وهنا يجب على المشرف أن يقوم بتفهيمهم أنه ليس لزاما عليهم أن يتقيدوا بوجهه نظره، وأن لهم الحريه فى اختيار الاسلوب الذى يريدون الكتابه به، لان المهم هو الاهتمام بالمحتويات أكثر من الاهتمام بالشكل الظاهرى للتقارير كما سبق الاشاره بذلك. والحقيقه أن لكل مؤسسه من مؤسسات العمل مع الجماعات سياستها الخاصه التى تتبعها فى التسجيل وكتابه التقارير ومحتوياتها شكلا وموضوعا، وعلى كل من يعمل فى مؤسسه من هذه المؤسسات اتباع السياسه التى تضعها هذه المؤسسه للتسجيل وكتابه التقارير.

وبعد أن يتقن الاخصائى كتابه التقرير من حيث الشكل يمكن للمشرف أن يساعده للانتقال إلى مرحله أخرى، وهى التركيز على الجماعه كجماعه وأعضائها ومايقومون به من نشاط أكثر من تركيزه على تحليل نفسه وسلوكه وتحليل المواقف المختلفه والأفراد تحليلا دقيقا، ولاشك أن ذلك يساعده على أن يكون دقيق الملاحظه، وبالتالى يساعده على دقه التسجيل وشموله لما يحدث فى أثناء اجتماع الجماعه، وذلك بالاضافه إلى الواقعيه التى يجب أن يعيش فيها الاخصائى ليكون مساعدا حقيقيا للجماعه وأعضائها. ثم بعد ذلك ينتقل الاخصائى إلى مرحله ثالثه، وهى مرحله التعمق فى دراسه وتحليل سلوك الافراد كأفراد وكجماعه، وكذلك دراسه وتحليل المواقف الاجتماعيه المختلفه التى تظهر فى أثناء الحياه الجماعيه للجماعه ودور الاخصائى فى كل جانب من هذه الجوانب، وغير ذلك من جوانب العمل مع الجماعات، ثم التخطيط لمساعده الجماعه وأعضائها على النمو والتكيف.

وبهذه المناسبه نذكر أن هناك بعضا من المشرفين يطلبون من الاخصائيين تسجيل الاجتماعات الاشرافيه الفرديه أو الجماعيه التى يعقدونها معهم، ولاشك أن فى ذلك زياده للاعباء التى يقومون بها خاصه وأن ذلك من مسئوليات المشرف نفسه. والواجب على المشرف أن يشجع الاخصائى لاخذ المذكرات والملاحظات التى يرى أهميتها له فى مثل هذه الاجتماعات ليرجع لها عند اللزوم بدلا من تسجيل مايدور فى هذه الاجتماعات تسجيلا كاملا.

التقارير التى يكتبها المشرف:-

بالرغم من كثرة أعمال المشرف فى المؤسسه وعدم وجود الوقت الكافى لديه، نجد أن من بين مسئولياته كتابه التقارير عن مقابلاته التمهيديه واجتماعاته الاشرافيه الفرديه والجماعيه والتقويميه، وعن ملاحظاته للجماعات التى يعمل معها من يشرف هو عليهم. كما أنه مسئول أيضا عن كتابه التقارير التى تتعلق باجتماعات الموظفين وخاصه فيما يتعلق بمن يقوم بالاشراف عليهم ومدى ايجابياتهم فى الاشتراك فى الاجتماعات واسهامهم فى المناقشات. ولاشك أن هذا يساعده على دراسه من يشرف عليهم ومعرفه حاجاتهم المهنيه، ونوع المساعده التى يحتاجونها، ودلائل تقدمهم وغير ذلك من النواحى ذات الاثر الفعال فى مساعدتهم على النمو وأداء مسئولياتهم المهنيه على أحسن وجه ممكن.

أنواع التقارير التى يحتاج إليها الاشراف:-

تقسيم التقارير التى يحتاج إليها فى عمليه الاشراف إلى قسمين:-

أولهما التقارير الاحصائيه أو الكميه، وثانيهما التقارير التى تتعلق بالكيف:-

التقارير الاحصائيه أو الكميه هى التقارير التى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الارقام، أى عرض الجانب الكمى للموضوع المراد عرضه، أى أن التقارير الاحصائيه تتضمن الحقائق التى يمكن قياسها موضوعيا.

والتقارير الاحصائيه فى مؤسسات خدمه الجماعه تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها، فيصح أنها تتعلق بالجماعه أو أعضائها أو المؤسسه وامكانياتها المختلفه، أو المجتمع المحلى وعلاقه المؤسسه به. فمثلا اذا عرضنا أن نعرض بعض البيانات الاحصائيه عن أحدى الجماعات، يصح أن تشمل هذه البيانات عدد الأعضاء فى الجماعه، وجنسهم، وعمرهم، وعدد مرات اجتماعهم اسبوعيا، وحضور وغياب الاعضاء، وأنواع النشاط، وغير ذلك من المعلومات التى يمكن عرضها بالأرقام.

أم اذا أردنا عرض بعض البيانات الاحصائيه الخاصه بالأفراد فيصح أن تشمل الجنس، والعمر، ونوع المدرسه، والوظيفه أو العمل، والدين، والجنسيه، وعمل الوالدين، والمستوى الاقتصادى، أى الدخل وغير ذلك.

ويصح أن تشمل البيانات الاحصائيه الخاصه بالمؤسسه عدد اعضائها، وتوزيعهم الجغرافى فى المجتمع المحلى، والبيانات الخاصه بهم كالجنس،

والسن، والدين، والجنسيه، ... الخ. وأوجه النشاط وتوزيع الاعضاء فى النشاط الفردى والجماعى، وحجم الجماعات، وغير ذلك من الحقائق التى يمكن اظهارها بالأرقام.

أما عن المجتمع المحلى، فيمكن أن تشمل البيانات الاحصائيه الخاصه بالسكان وعدد الاشخاص المحتاجين لخدمات المؤسسه، وذلك بمعرفه عدد المراهقين، أو عدد الأطفال التى تقوم المؤسسه بخدمتهم، وعدد الموجود منهم فى المجتمع المحلى ويحتاج لخدماتها، كما يمكن أن تشمل هذه البيانات الاحصائيه، النواحى الاقتصاديه، والثقافيه، والصحيه، والترويحيه، والدينيه، وعند الاسر، ومتوسط حجم الاسره، وغير ذلك من المعلومات التى يحتاج إليها القائمون بالعمل فى المؤسسه لوضع الخطط والبرامج التى تساعد على تقديم أحسن الخدمات الممكنه للأفراد والجماعات والمجتمع المحلى بصفه عامه.

هذا ، ويجب ألا نغفل الحقيقه الواضحه، وهى أن الأرقام والتقارير الاحصائيه وحدها غير كافيه فى عمليه الاشراف، فالأرقام وحدها عاجزه عن اعطاء صوره واضحه من الخبرات الجماعيه المختلفه التى يستفيد منها الأفراد والجماعات، ومدى المساعده التى يقدمها الاخصائى لهم، ونقط القوه والضعف فى هذه المساعده، وغير ذلك من المسائل التى تتعلق بالكيف لابالكم، ولذلك لايقتصر المشرف فى عمليه الاشراف على مثل هذه التقارير وحدها، بل يجب أن يعتمد على الأنواع المختلفه من التقارير.

أما التقارير التى تتعلق بالكيف فهى التقارير التى تبين نوع ومستوى الخدمات التى تقدم للأفراد سواء أكانوا أعضاء فى الجماعات التى يعمل

معها الاخصائيون الذين يقومون بالعمل مباشره مع الجماعات أو يؤيدون بعض المسئوليات الخاصه بالمؤسسه. فالتقارير التى يكتبها الاخصائيون تتركز عاده على سلوك الأعضاء فى الجماعه، وعلاقاتهم وتفاعلاتهم فيها، ومايقومون به، ومدى نوع اسهامهم واشتراكهم فى التفكير، والعمل، واللعب، والتعاون فى العمل، واراءهم وتطورها، وقبولها أو رفضها بواسطه الأعضاء فيها وكيف يؤثر بعضهم فى الآخر، ومايقوم به اخصائى الجماعه كمساعد ومعين للجماعه، وشعوره نحوها، والهدف الذى تريد الجماعه أن تصل إليه، وتطور عمليه النمو أو التغير التى يلاحظها على الأعضاء والجماعه بصفه عامه، ونوع العلاقات والتفاعلات بين الجماعه والجماعات الأخرى والمؤسسه والمجتمع المحلى.

وأما التقارير التى يكتبها المشرف فتتركز عاده على الاخصائى واسلوبه فى استخدام الاجتماع الاشرافى والخبرات الجديده التى استفادها، ودلائل التغير الذى حدث له، والمواقف التى نوقشت والقرارات التى اتخذت بالنسبه للخطوات المستقبله، ونوع المساعده التى يحتاجها والتى تتخذ أساسا الاجتماعات الاشرافيه المستقبله، واجتماعات الموظفين.

ولقد وجد أن استماره تسجيل الجماعه وصحيفه الوجه التى تستخدم عند كتابه التقارير الدوريه، واستماره حصر حضور وغياب أعضاء الجماعه هى أهم المصادر الاحصائيه المفيده فى عمليه الاشراف، أما التقارير الدوريه التى يكتبها الاخصائى بعد اجتماعاته مع الجماعه التى يعمل معها، والتقارير التى يكتبها المشرف نفسه عن مقابلاته التمهيديه واجتماعاته الاشرافيه الفرديه والجماعيه وملاحظاته للجماعات واجتماعات الموظفين هى أهم المصادر

....

«الكيفيه» في عمليه الاشراف وعلى كل، فان أهم هذه التقارير والتي غالبا ماتعتمد عليها عمليه الاشراف دائما هي التقارير الدوريه التي يكتبها الاخصائي عقب اجتماعاته مع الجماعات التي يعمل معها.

كيف يستخدم المشرف التقارير:-

يجب على المشرف أن يقرأ بامعان التقارير الدوريه التي يكتبها اخصائي الجماعه قبل الاجتماع الاشرفي معه، فجدول أعمال الاجتماع كثيرا مايعتمد عليه سواء أكان ذلك بالنسبة إلى المشرف أو بالنسبة إلى الاحصاء نفسه، وهنا يجب على المشرف أن ينتقى النقط والمواقف والموضوعات التي يريد أن يناقشنا مع الاخصائي وفقا للخطه التي يضعها المشرف والتي تحقق النمو الاخصائي، أي أن عمليه الاشراف نفسها ليست بعمليه مرتجله ولكنها عمليه موضوعيه يمهد لها المشرف، كما يحدد أهدافها وفقا لحاجات الاخصائي وقدراته، أي يجب أن يركز المشرف اهتمامه ومساعدته على مايجب أن يتعلمه اخصائي الجماعه فقط، ولايتطرق إلى مناقشه النقط والموضوعات الأخرى، الا اذا تتطلب الموقف ذلك، وكانت هناك حاجه ملحه وتتطلب العلاج السريع كما سبق الاشاره إلى ذلك.

كيف تساعد التقارير في عمليه الأشراف:-

ان كتابة التقارير جزء هام من مسئوليات كل من المشرف والاخصائي ويرى بعض الاخصائيين أن كتابة التقارير عمليه استهلاك للوقت مفروضة عليهم بمعرفة المشرفين، كما أن ضغط مسئوليات عمل المشرفين دائما مايكون مثار شكوى البعض منهم بأن ليس لديهم الوقت الذى يضيعونه فى التسجيل، والحقيقة تختلف عن ذلك وتثبت أن الوقت الذى يخصص لكتابة

التقارير ليس بوقت ضائع. وذلك لفوائدها المتعددة فالتقارير وسائل أساسية فى الأشراف فالمشرف لايستطيع أن يؤدى عمله فى المؤسسة على الوجة الأكمل الا اذا كان قادراً على كتابة التقارير وقرائتها وتحليلها وتعليم الغير بواسطتها، وتكمن فائدة التقارير فى كونها أدوات تساعد على خدمة الأفراد الذين نعمل معهم ونساعدهم،، سواء اكانوا أعضاء فى الجماعات التى يعمل معها الاخصائيون أم بالنسبة إلى الاخصائيين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو المتطوعين الذين يقومون بالعمل مع الجماعات، ولاشك أن هذا يذكرنا بالريادة الثانوية، وهى احدى وظائف الاشراف التى يقوم بها المشرف والتى سبق أن تحدثنا عنها، واذا نظرنا للاشراف نظره عامه، نجد أنه يعتمد أكثر ما يعتمد فى تحقيق أهدافه على الاجتماعات الاشرافيه الفرديه، وللاجتماعى الاشرافى الفردى ثلاثة عناصر متساوية فى أهميتها، هذه العناصر هى الاخصائى والمشرف والتقارير،فهى كالمثلث المتساوى الاضلاع، ويحضر المشرف الاجتماع الاشرافى ومعه معلوماته وخبراته، ويحضر الاخصائى لاجتماعه ومعه علاقته المباشره مع الجماعه ومهارته التى يستخدمها معها، أما التقرير فيعد كلا منهما بالنقاط التى تكون مثار المناقشات بينهما، ومن هنا تتضح فائدة التقرير للاخصائى حيث يساعده على الاستفاده من المشرف، كما أن للتقرير فائدته بالنسبة للمشرف الذى يهيمن ويوجه عمليه الاشراف نفسها حيث تساعده على مساعدة الاخصائى على النمو المهنى وتأدية وظيفته على أحسن وجه ممكن هذا ويمكن حصر أهم الفوائد التى تسهم بها التقارير فى عمليه الاشراف فيما يلى:

١ - التعرف على الجماعات بالمؤسسه:-

تعطى التقارير الفرصه للمشرف لأن يكون على اتصال دائم بالجماعات

التي تعمل في المؤسسه ويكون على علم بما يدور فيها، وهذا يساعد على تنظيم وتنسيق البرامج العامه للمؤسسه. كما أن التقارير تساعد المشرف على التعرف على الجماعة التي يعمل معها الاخصائي ودراستها كوحده قائمه بذاتها والوقوف على نوع العلاقة التي تكونها معها الاخصائي، والمشكلات التي تواجهها الجماعة وتتبع عملية النمو أوالتغير التي تتعرض لها في أثناء حياتها الجماعية، كما أنه يمكنه معرفة درجة تماسكها، والعشيرات التي بها، والتغيرات التي تطرا على أهداف المكانه الاجتماعية لكل عضو فيها، وماطرأ عليه من تغير وتقبل الجماعه له، كما يمكنه معرفة المكانة الاجتماعية للجماعة أيضا في المؤسسه وعلاقاتها بالجماعات الاخرى بالمؤسسه والمجتمع المحلي فعن طريق التقارير يرى المشرف كل مايحدث في الجماعة، فهو يعرف محتويات البرنامج، كما يمكن للمشرف أن يساعد الاخصائي ليعرف حاجات ورغبات الجماعه وأعضائها والعمل على مقابلتها واشباعها مستغلا في ذلك موارد المؤسسه والمجتمع المحلي سواء أكانت هذه الموارد بشريه أم ماديه وفي الحقيقه يعتبر التقرير وثيقه لمايحدث فعلا في الجماعه، فهو يساعد في تقويم البرامج لانه يعكس لنا الحاجات والرغبات المتغيره والتي يعبر عنها الاعضاء صراحه أوضمنيا أي باسلوب غير مباشر، واستجابه الأعضاء لمحتوياته والأسلوب الذى يستخدم في وضعه وتصميمه وتنفيذه، وغير ذلك من النقط التي تساعد على استخدام البرامج كاحدى الوسائل الفعالة في مساعده الجماعات وأعضائها على النمو والتقدم وبالاختصار يمكن للمشرف التعرف على الجماعه التي يعمل معها الاخصائي، وبذلك يكون قادرا على مساعدته في الاجتماعات الاشرافيه [illegible] بمسئولياته المهنيه كامله على قدر المستطاع نحو الجماعه وأعضائها.

٢ – الاستعداد لملاحظه الاخصائى والجماعه:–

سبق أن ذكرنا أن الملاحظة هى احدى الطرق التى يستعين بها المشرف لمساعدة الاخصائى، وإذا ما أراد المشرف فى بعض الاحيان أن يقوم بزيارة أحدى الجماعات وجب عليه أن يستعد للزيارة، ومراجعه كل مايعرفه الا عن الاخصائى، ولاشك أن التقارير الدوريه التى يكتبها الاخصائى والتقارير التى يكتبها المشرف نفسه تعد مصدرا حيويا لذلك.

٣– الاستعداد للاجتماعات الاشرافية:–

تعتبر الاجتماعات الاشرافيه سواء أكانت فرديه أو جماعيه من الوسائل الرئيسيه التى يتعلم عنها الاخصائى وتتحسن عن طريقها البرامج التى تقدم للجماعات وتسهم فى ترقيه الاسلوب الذى تقدم به خدمات المؤسسه ويتوقف ذلك على مدى استعداد كل من المشرف والاخصائى لهذه الاجتماعات واسهامها فيها ولاشك أن مراجعة التقارير تمد كلا منهما بالنقاط التى سيدور حولها المناقشات فى هذه الاجتماعات، وبذلك يستفيد كل من المشرف والاخصائى، ويصبح المشرف قديرا على توجيه عمليه الاشراف بما يضمن نمو الاخصائى وتأديته لعمله على أحسن وجه ممكن نتيجه لاستفادته من عمليه الاشراف نفسها. والخلاصه، هى أن التقارير فائدتها الفائقه فى الاستعداد للاجتماعات الاشرافيه.

٤ – تتبع نمو الاخصائى:–

تتيح التقارير الفرصه للمشرف فى أن يتتبع نمو الاخصائى، فعن طريقها يطلع المشرف على ماتم فى أثناء اجتماع الاخصائى بجماعته، فيناقش معه

المواقف المختلفه. ويساعده على فهم أخطائه، وكيف يصححها، ويتلافى حدوثها في الاجتماعات الاخرى المقبله، وبعباره أخرى، يستطع المشرف عن طريق التقارير التى يقوم بكتابتها اخصائى الجماعه الحصول على المادة التى يمكن استخدامها فى الاجتماعات الاشرافيه لمساعدته على زياده وترقيه مهاراته فى العمل مع الجماعات، وتأديته لوظيفته فى المؤسسه على أحسن وجه ممكن، ولذلك يجب أن يكون اخصائى الجماعه أمينا فى تسجيل كل مايتعلق باتصالاته مع الجماعه وأعضائها سواء داخل الاجتماعات أم خارجها حتى لو سجل الخطأ على نفسه، ويعلم أن اثبات الخطأ لايقلل من شأنه، فالكل يخطىء ويستفيد من خطأه، وخاصه اذا توفر الاشراف الفنى اللازم، وبذلك تفيد مراجعه التقارير فى الكشف عن مدى التقدم الذى يحرزه اخصائى الجماعه فى عمله مع الجماعات.

٥- التقويم الدورى للاخصائى والجماعه والبرنامج:-

يدعو التقويم إلى جمع الادله والبراهين التى تبين مدى نمو أعضاء الجماعه كأفراد، وتقدم الجماعه كوحده قائمه بذاتها، وكذلك الاخصائى، كما يبين مدى مقابله المؤسسه لحاجات البيئة المتغيره.

لذلك يجب أن يكون التقويم عمليه مستمره لاتقف عند حد، وتكون بصفه دوريه تتوقف مدتها على سرعه تطور الأفراد والجماعات والمجتمعات والتى تقررها المؤسسه وفقا للصالح العام. وتختلف وسائل التقويم وتتعدد باختلاف أغراضه وتعدد نواحيه، الا أن التقارير فى العمل مع الجماعات لها أهميتها الخاصه فى التقويم الدورى الذى يقوم به المشرف للاخصائى وللجماعات التى يعمل معها وبرامجها.

٦- دراسة الأفراد:-

يقوم أخصائي الجماعات بمساعدة أعضاء الجماعات التي يعمل معها على النمو والتقدم ويتم ذلك عن طريق دراسة هؤلاء الأعضاء كأفراد، وتساعد التقارير الاخصائي على دراسه الفرد وفهم سلوكه في الجماعه، وتتبع عمليه النمو أو التغير التي تطرأ بالنسبه لكل عضو من أعضاء الجماعه، واكتشافات حاجات ورغبات الأعضاء المتغيره، ومدى اشباعها، وكذلك اتجاهاتهم الاجتماعيه ونمو مهاراتهم كما يساعده على معرفه المشكلات التي قد تقف عقبه أمام الافراد وعدم استفادتهم من الخبرات الجماعيه، وكذلك المشكلات التي يعانيها الأفراد في علاقاتهم المختلفه وتطور هذه العلاقات وأنماطها داخل الجماعه.

وقد يصعب على الاخصائي دراسة الأفراد وفهمهم إلى الدرجة التي تمكنه من مساعدتهم على أحسن وجه ممكن، وهنا يجب أن يعرف أن المشرف مسئول أساسا عن تذليل هذه الصعوبات ومساعده الاخصائي على دراسه وفهم الأفراد حتى يمكنه مساعدتهم، ولاشك أن المشرف يعتمد في ذلك على التقارير التي يكتبها الاخصائي نفسه.

٧- تحويل الأعضاء إلى أخصائي خدمه الفرد أوالمؤسسات الأخرى:-

تساعد التقارير كلا من المشرف والأخصائي على كتابة التقارير الوافيه عن أعضاء الجماعات الذين يحتاجون إلى خدمة لاتستطيع مؤسسه خدمة الجماعه أو الاخصائيون، أو الجماعات نفسها أن تقدمها لهم وذلك عند تحويلهم إلى اخصائي خدمه الفرد أن وجد بالمؤسسه، أو إلى المؤسسات الاجتماعية الأخرى التي تقدم الخدمات التي يحتاجها مثل هؤلاء الأعضاء.

٨- البحوث:-

تساعد التقارير المشرف فى القيام بالبحوث التى يتطلبها حسن سير العمل والرقى بأساليبه، حيث أنها تحتوى على المعلومات والحقائق التى يمكن جمعها، وترتيبها وتصنيفها، لمعرفة نقط معينه تتركز حول مقومات العمل مع الجماعات التى تشمل المؤسسه، واخصائى الجماعه، والجماعه وأعضائها، والبرامج، والتى تهم المؤسسه وتساعدها على أداء وظيفتها وتحسين خدماتها، كما أنها تستخدم فى اختيار المبادىء والنظريات التى تستخدم في العمل مع الجماعات من وقت لآخر للتأكد من مدى صلاحيتها واستخدامها كقواعد للاسترشاد بها، واكتشاف حقائق جديدة تساعد على الرقى والتقدم فى ميدان العمل مع الجماعات.

الاجتماع الاشرافى الفردى

ماهية الاجتماع الاشرافى الفردى:-

سبق أن ذكرنا أهميه المقابله التمهيديه مع الاخصائى، فهى بدايه عمليه الاشراف، وهى التى تضع الاساس للعلاقات بين المشرف والاخصائى. وان تقوية وتنميه هذه العلاقة يتوقف تماما على نوع الاجتماعات الاشرافيه الفرديه التى تليها، وعلى أساسها يقوم الاخصائى ذو الخبرة بالتعمق والتوسع فى معرفته وزياده مهاراته الفنيه وفلسفته الاجتماعيه، ويستخدم طالب الخدمه الاجتماعيه نفسه استخداما انشائيا ليفى بمسئولياته المهنيه والفنيه، أما التطوع فيمكنه تحسين مهارته لكى يؤدى العمل الذى أسند إليه على أحسن وجه ممكن.

فالاجتماع الاشرافى الفردى هو الوسيله الرئيسيه للتفاعل بين المشرف والاخصائى، واستمرار عمليه التعليم فى أثناء قيام الاخصائى بمسئولياته المهنيه. ولاشك أن عمليه التعليم لاتتم إلا عن طريق العلاقة الاشرافيه السليمه والاعتراف الكامل من جانب المشرف بأن الاخصائى ليس بعميل يبحث عن حل مشكلاته الخاصه، ولكنه شخص مهنى، وعضو من هيئة الموظفين بالمؤسسه يبحث عن المعرفه والخبره والمهاره، ومن حقه الحصول عليها. ولاشك أن الغرض المباشر للاجتماع الاشرافى هو مساعدته على النمو وأداء وظيفته أحسن الاداء الممكن.

بعض النواحى الاداريه المتعلقه بالاجتماع الاشرافى الفردى:-

وهناك بعض الأسئلة التى تتعلق بالجانب الادارى للمؤسسه، كما أنها تتعلق أيضا بعمليه الاشراف. هذه الأسئله تتضمن مده الاجتماع وموعد تكراره والحقيقه أنه لاتوجد اجابات قاطعه على مثل هذه الأسئله، وذلك لاختلاف ظروف كل مؤسسه عن الأخرى، الا أن هناك بعض المبادىء التى يمكن أن يسترشد بها.

وأول هذه المبادىء هو عقد هذه الاجتماعات، سواء أكانت بالنسبه للموظفين الدائمين لكل الوقت، أوبعضه، أو طلاب الخدمه الاجتماعيه، أو المتطوعين، بصفه دوريه، على أن يخصص لها جزء من وقت العمل سواء أكان ذلك بالنسبه للمشرف أم بالنسبه للاخصائى.

ويجب أن تتراوح مده الاجتماع الاشرافى الفردى بالنسبه للاخصائى حديث العهد بالعمل وتنقصه الخبره ويعمل بالمؤسسه كل الوقت بين الساعه والساعه ونصف اسبوعيا، ويمكن بصفه عامه أن تكون مده الاجتماع ساعه.

هذا، ويجب أن تخصص نصف ساعه لكل من المشرف والاخصائى للاستعداد للاجتماع أم بالنسبه لطلاب معاهد الخدمه الاجتماعيه فيجب أن تتراوح فترة الاجتماع الاشرافى بين ثلاثة أرباع الساعه والساعه، على أن تخصص نصف ساعه أيضا لكل من المشرف والطالب للاستعداد للاجتماع. هذا، ويستسحن أن تكون فترة الاجتماع الاشرافى الفردى للطلاب ساعه لحاجاتهم الماسه للمساعده فى شتى نواحى الحياه المهنيه، الا أن بعض معاهد الخدمه الاجتماعيه قد تضطرها ظروفها الخاصه إلى تخفيض مده الاجتماع الفردى إلى حوالى نصف الساعه على أن يعوض النقص بعقد اجتماع اشرافى جماعى لهم. وذلك لاستفاده الطلاب من مزايا هذين النوعين من الاجتماعات الاشرافيه.

وأما فى حالة المتطوعين والموظفين لبعض الوقت الذين يقومون عاده بأعمال نقل عن الموظفين الذين يعلمون كل الوقت، فيمكن أن تعقد لهم الاجتماعات الاشرافيه الفرديه مره كل اسبوعين بصفه دوريه على أن تقرن باجتماع اشرافى جماعى لهم كل شهر. وقد تضطر الموسسه فى بعض الاحيان إلى عقد اجتماعين اشرافيين جماعيين كل شهر. وقد ترى المؤسسه الاكتفاء باجتماع اشرافى فردى واحد لكل منهم مع عقد اجتماع أو اجتماعين اشرفيين جماعيين لهم جميعا. والخلاصه هى أن المؤسسه تقوم باجراء التعديلات التى تراها سواء فى عدد الاجتماعات الاشرافيه، الفرديه أو الجماعيه، وفقا للحاجه الفعليه لهؤلاء الموظفين والطلاب المتطوعين لمساعدتهم على النمو والقيام بمسئولياتهم المهنيه على خير وجه ممكن.

ولايخفى علينا أنه كلما قل عدد الاجتماعات الاشرافية الفرديه، كلما

غلب الطابع الادارى على محتوياتها وتقل مناقشتها والتى تساعد على نمو الاخصائيين وأداء مسئولياتهم المهنيه على أحسن حال ممكن كما لايخفى علينا أيضا أنه كلما كانت الاجتماعات الاشرافيه الفرديه قصيره كلما أدى ذلك إلى سطحيه المناقشات وعدم الاستفاده منها كما يجب والان وقد عرفنا ماهيه الاجتماع الاشرافى الفردى وبعض النواحى الاداريه المتعلقه به، نريد أن نعرف الطرق التى بواسطتها نتج هذا الاجتماع الثانى وسيله يتعلم منها الطرفان، ويتحسن عن طريقها نوع البرنامج الذى يقدم للجماعات ويسهم فى ترقيه الاسلوب الذى تقدم به خدمات المؤسسه.

وسنبدأ بشرح الأغراض التى نرغب الوصول إليها عن طريق هذا النوع من الاجتماعات الاشرافيه:-

يجب أن نعرف أن المشرف أثناء تأديته لوظيفته يتحمل ثلاث مسئوليات واضحه، هى مسئوليته نحو الشخص الذى يشرف عليه، ونحو الجماعه الخاصه التى يعمل معها هذا الشخص، وكذلك المؤسسه التى يقوم بالبرنامج وفق حاجه المجتمع الذى توجد فيه. وهذه المسئوليات متداخله ومتصله مع بعضها وتؤثر كل منها فى الأخرى، فالمساعده الاشرافيه التى تزيد من معلومات وقدرات وحريه وثقه الاخصائى تسهم مباشره فى تحسين نوع الخدمات التى تقدم للجماعه وكذلك البرنامج العام للمؤسسه، وعن طريق ذلك يمكن تحقيق أغراض وأهداف المؤسسه. وعلى كل يمكن تلخيص أغراض الاجتماعات الاشرافيه الفرديه والدوريه فى الآتى:

١ - التوجيـــــه:-

يقوم المشرف بهذا الدور عندما يقوم بدور الرياده الثانويه، أى عندما يقوم

بمساعده الاخصائى عندما يكتشف ويحلل المواقف المختلفه فى أثناء عمله مع الجماعه. وعندما تنقص الاخصائى الخبرات والمهارات الكافيه للعمل مع الجماعه، يقوم المشرف على أساس من معلوماته وخبراته الكثيره باقتراح بعض الحلول للمشكلات التى تتعرض لها الحياه الجماعيه للجماعه. ويجب أن يكون المشرف واعيا إلى أن الهدف هو تشجيع الاخصائى للاعتماد على نفسه فى التصرف فى المواقف الاجتماعيه المختلفه التى تتعرض لها الجماعه. وباختصار، فالتوجيه هنا يتضمن تقديم المساعده عند الحاجه، وذلك بمساعده الاخصائى ليزيد ويستفيد من قدراته وخبراته ومهاراته الشخصيه. وفى حاله الاخصائى الماهر نجد أنه قد يكفى من المشرف أن يثير موضوعا للمناقشه، فتتاح للاخصائى الفرصه ليبت فيها برأيه، وعلى كل، يجب أن يتيح الاجتماع الفرصه لتبادل الاراء والتفكير المشترك فى المواقف المختلفه.

٢ – التعليـــــم:-

أن الاجتماع الاشرافى الفردى هو خير فرصه تزيد معلومات الاخصائى، وبخاصه الذى تنقصه الخبره بالنسبه لطرق خدمه الجماعه ومبادئها، كما أنه يساعده على زياده معلوماته بالنسبه لفهم الأفراد وسلوكهم فى الجماعات فالاخصائى يستطع أن يعرف المعانى العميقه للمبادىء والنظريات بالنسبه للمواقف الخاصه عند مناقشاتها مع المشرف، فتأخذ صبغتها العمليه بدلا من الصبغه النظريه البحته، ويتعرف الاخصائى أيضا على طبيعة وغرض وتكوين واداره الموسسه وعوامل البيئه التى تؤثر فى حياه الجماعه وأعضائها.

والخلاصه، أن الاشراف عمليه تعليميه، ويستخدم المشرف ذو الخبرات والمهارات والمعلومات الجمعه الاجتماع الاشرافى الفردى بصفه خاصه لتعليم

من يقوم بالاشراف عليهم سواء أكانوا من الموظفين، أم من الطلاب، أم من المتطوعين.

٣- الاداره:-

يقوم المشرف فى الاجتماع الاشرافى الفردى بشرح وتوضيح كيفيه تنسيق برامج الجماعات التى يعمل معها الاخصائى مع البرامج العامه للمؤسسه، وكذلك الموضوعات المتعلقه باستخدام الخامات والمعدات والموارد بصفه عامه، ومايتعلق بسياسه المؤسسه وماتتطلبه من تقارير، وعلاقه الاخصائى بموظفى المؤسسه وغير ذلك من الشئون الاداريه.

هذا واذا نظرنا إلى أغراض الاجتماعات الاشرافيه الفرديه السابق توضيحها، نجد أنها ترتبط ارتباطها وثيقا، بل وتنبع من الوظائف الثلاث للإشراف، ألا وهى الوظيفه الاداريه، والوظيفه التعليميه، والرياده الثانويه.

الاستعداد للاجتماع الاشرافى الفردى:-

يقوم المشرف والاخصائى بالاستعداد للاجتماع الاشرافى، الا أن المشرف هو المسئول الأول عن الاجتماع ومحتوياته، وذلك بناء على حاجه الاخصائى، لأنه هو الذى يقوم بدور المعلم. فيجب على الاخصائى أن يراجع تقريره الدورى الأخير، وكذلك التقارير الدوريه السابقه التى قدم تتصل ببعض النقط والموضوعات التى ستثار فى الاجتماع الاشرافى،ثم يراجع قائمه النقط والأسئله التى سبق أن قدمها مع تقريره الدورى للمشرف لمناقشتها فى الاجتماع، ثم عليه أن يفكر ويحلل ويجيب عليها ليشترك ويتعاون مع المشرف فى المناقشه، ويستفيد من عمليه الاشراف بصفه عامه. أما المشرف فيمكن حصر الدور الذى يقوم به للاستعداد والتحضير للاجتماع الاشرافى فيما يلى:

١- يجب على المشرف أن يقدر ويحدد حاجات الاخصائي:-

يجب على المشرف أن يقدر حاجات الاخصائي، وهذا مايطلق عليه التشخيص التعليمي أو التربوي. وهو أحد العوامل الاساسيه في عمليه الاشراف، والذي يجب أن يتخذ صفه الدوام والاستمرار، ويكون أساسا للتخطيط والاستعداد لعمليه المساعده في الاجتماع الاشرافي. ولايمكن معرفه مايحتاجه الاخصائي الا بعد دراسه ومعرفه قدراته ومهاراته وخبراته، وتقدير مستواه الحالي ومقارنته بالمستوى المطلوب للوصول إليه وفقا لمسئوليات وظيفته ومايقوم به من أعمال، ونموه المهني بصفه عامه، ويمكن للمشرف أن يعرف حاجه الاخصائي عن طريق الآتي:

أ- طلبات الالتحاق بالعمل، سواء أكان ذلك بالنسبه للموظفين أو المتطوعين، أما بالنسبه لطلاب الخدمه الاجتماعيه، فيمكن للمشرف أن يرجع للاستمارات الخاصه بالتدريب التي ترسلها معاهد الخدمه الاجتماعيه للمؤسسات التي يقوم بالتدريب فيها، هذه الطلبات والاستمارات عاده مايذكر فيها بيانات مهمه عن هؤلاء الموظفين والمتطوعين والطلاب وبخاصه مهاراتهم وخبراتهم وتدريبهم بصفه عامه.

ب- العلاقة الاشرافيه الطيبه، ومهاره المشرف في الاشراف والتي تتضمن التقليل، وحسن الاستماع، وتوجيه الاسئله، وتقدير مشاعر الاخصائي وغير ذلك، ولاشك أن هذا يشجع الاخصائي على أن يلجأ بمشكلاته وحاجاته إلى المشرف، ويتحدث عنها معه بصراحه، كما يساعد الاخصائي أيضا على الاشتراك والتعاون مع المشرف في الاجتماعات الاشرافيه وطلب المساعده منه دون خوف أو تردد.

جـ- ملاحظه المشرف للاخصائى فى المواقف المختلفه.

د- التقارير التى يكتبها الاخصائى ويقدمها للمشرف قبل الاجتماعات الاشرافيه.

٢- يجب على المشرف أن يتأمل الدور الذى يقوم به:-

يجب أن يفكر المشرف أنه يمثل السلطه التى قد تقاوم شعوريا أو لاشعوريا، وأن رغبته فى انجاز الاعمال وبرامج المؤسسه قد تجعله يتحمله المسئوليه الكامله لما يقوم به الاخصائى من أعمال، بأن يخبره بما يجب أن يفعله، لانه من السهل والاسراع أن يخبر المشرف اخصائى بما يجب أنى يفعله، ولكنه لايتعلم بهذه الطريقه، فهو يستفيد ويتعلم عندما يبدأ المشرف معه حيث يشتركان معا فى مناقشه وحل الامور سويا.

ويجب أن يتذكر المشرف أنه هو والاخصائى يتعلمان فى الاجتماع وأن التعليم وبخاصه فى الخدمه الاجتماعيه يكون مصحوبا بشعور الخوف. ومعرفه المشرف بتلك الحقيقه تزيل من الاجتماع بعض العوائق التى تؤثر فى سيره.

والخلاصه،هى أن يعد المشرف نفسه نفسيا لعمليه الإشراف وماتتضمنه من مشاعر.

٣- يجب على المشرف أن يحضر الاجتماع من حيث مده الاجتماع ومكانه:-

يجب على المشرف أن يخصص للاجتماع وقته المحدد له، والذى يسمح بمناقشه الموضوعات المختلفه وعدم الاستعجال، حتى لايأخذ الاجتماع الاشراقى الصفه «الروتينيه» أى انجاز الاعمال «الروتينيه» ونظر الموضوعات

الأخرى بشيء من الاستعجال الذى يضيع الفرصه لجنى الثمار المرجوه من الاجتماع. هذا، ويجب أن يراعى مكان الاجتماعى، فيكون مريحا وبعيدا عن العوامل التى تعكر صفو الاجتماع والاستفاده منه.

٤- يجب على المشرف مراجعه كل مايتعلق بما يجوز أن يناقش في الاجتماع ويجمع وينظم المعلومات التى تسهل مناقشتها:-

على المشرف أن يراجع تقاريره وتقارير الاخصائى وملاحظاته عليها ويحدد لمناقشة الموضوعات وثيقه الصله بحاجات الاخصائى التى يمكن أن تظهر فى الاجتماع وذلك بمراجعتها قبل الاجتماع بوقت كاف، وأن ينظم المراجع والمعلومات التى يمكن الاستفاده منها فى مناقشتها. فاذا كانت الموضوعات خاصه باحدى الجماعات مثلا، عليه أن يقوم بدراستها ومراجعه تقاريرها التى كتبت أخيرا بمعرفه الاخصائى، ويجوز أن يقرأ المشرف بعض التقارير التى كتبها هو عن الاخصائى اذا كانت هناك بعض النواحى الاداريه اذا لزم الامر ذلك وباختصار، يجب أن يكون المشرف مستعدا لكل مايجوز أن يناقش فى الاجتماع.

٥- يجب على المشرف أن يحدد الأغراض التى على أساسها يشترك فى الاجتماع:-

الى عده أغراض يشترك على أساسها المشرف مع الاخصائى فى الاجتماع الاشرافى وهى:

أ- تكوين علاقة طيبه بين المشرف والاخصائي.

ب- استخدام طرق التعليم الحديثه.

جـ- على المشرف أن يسوس نفسه ويستخدم خبراته وقدراته ليزيد من ثقه الاخصائى بنفسه.

د- يضع موضع الاعتبار مسئولياته نحو المؤسسه والجماعه والاخصائى.

محتويات الاجتماع الاشرافى الفردى:-

أن الغرض الاساسى لعمليه الاشراف هو مساعده الاخصائى على النمو والقيام بمسئولياته المهنيه على أحسن وجه ممكن. لذلك يجب على المشرف اعداد وتنظيم محتويات الاجتماع الاشرافى وفق حاجه الاخصائى، وعليه ألا يتمسك بالنقط التى أعدها للمناقشه فى الاجتماع، بل أن النقط التى قد يثيرها الاخصائى والأسئله التى يسألها لذات أهميه كبيره فى توطيد العلاقه الاشرافيه والعمل على نجاح الاجتماع الاشرافى وتحقيق أهداف عمليه الاشراف، كما يجب عليه أن يركز المناقشات التى تثار فى الاجتماع حول النقط الثلاث الآتيه:

١- المؤسسه ومايتعلق بها - أغراضها وفلسفتها وسياستها وادارتها وبرامجها ومواردها ... الخ.

٢- الجماعه التى يقوم الاخصائى بالعمل معها والاعضاء المكونين لها، فمثلا يمكن مناقشه النقط التى تدور حول أغراض الجماعه. والعلاقات السائده فيها ومشكلات المجتمع وأثرها على الجماعه ومساعده الاخصائى للأفراد والجماعه كوحده واحده.

٣- الاخصائى ومسئوليه وظيفته ومساعدته على القيام بها، فتدور المناقشات حول دور الاخصائى فى المواقف المختلفه ومساعده الجماعه وأعضائها،

وكيف يستخدم الاخصائى موارد المؤسسه والمجتمع المحلى، كمايشجعه على الانضمام إلى الدراسات التدريبيه.

ويجب على المشرف أن يساعد الاخصائى على أن يقوم عمله ويزيد من معلوماته ومهاراته ووضع خطه العمل وتنفيذها وحل مشكلاته، وباختصار ليس المشرف مسئولا عن أم يملى على الاخصائى مايجب أن يفعله، بل هو مسئول عن مساعدته لكى يكتشف من نفسه مايجب أن يفعله وكيف يفعله.

هذا، ويجب أن يبدأ الاجتماع الاشراف الفردى بمناقشه بعض النقط البسيطه السهله، وخاصه النقط الأسئله التى قد يثيرها الاخصائى، ثم يتدرج منها إلى مناقشه النقط الأكثر صعوبه. وباختصار يجب على المشرف أن يراعى النقط التى يجب أن يراعيها النقط التى يجب أن يراعيها عندما يقوم بدوره التعليمى والذى سبق عرضها وتوضيحها عند شرح الوظيفة التعليميه للاشراف، على أن يقوم المشرف والاخصائى فى نهايه الاجتماع بتلخيص المناقشات التى دارت فى الاجتماع والتوصيات التى توصلا إليها.

أما الطريقة التى تناقش بها الموضوعات المتعلقه بالعمل مع الاخصائى، فهذا يتوقف على المشرف نفسه وعلى الأسلوب الذى يراه، ويرتاح إليه. فبعض المشرفين يجدون أنه من المفيد البدء بالتحدث عن الموضوعات العامه ثم التدرج منها إلى النقط الخاصه المراد التركيز عليها، وهنا قد يجوز مثلا أن يطالب المشرف من الاخصائى أن يتحدث عن البرنامج بصفه عامه، ثم توجه المناقشه إلى كيفيه استخدام البرنامج لمساعده الأفراد، ثم توجه المناقشه إلى استخدام الاخصائى للبرنامج لمساعده بعض أعضاء الجماعه التى يعمل معها، وهناك بعض اخر من المشرفين يجد أنه من الأفيد أن يبدأ بمناقشه الحالات

الخاصه وينقل بعد ذلك إلى الاستنتاج والتعميم للقواعد والاساليب التى يجب أن تراعى فى مثل هذه الحالات وسواء استخدم المشرفون الأسلوب الأول أو الأسلوب الثانى، يجب أن يفهم الاخصائى فى النهايه بوضوح الهدف من المناقشات والاستفاده منها فى نمو المهنى. هذا، ويستخدم الأسلوب الأول عاده عندما يكون الاخصائى حديث العهد بالعمل ولديه بعض المخاوف والمقاومه للأشراف.

صعوبات الاجتماع الاشرافى الفردى:-

هناك بعض الصعوبات التى تقف فى سبيل تحقيق النتائج المر جوه للاجتماع الإشرافى الفردى، ولذلك يجب أن يكون المشرف واعيا لها ويعمل على ازالتها، ويمكن تلخيص هذه الصعوبات فى الآتى:

١- الشعور بعدم الامن المرتبط بدور كل من المشرف والاخصائى:-

يتعلم كل من المشرف والاحصائى عن طريق عمليه الاشراف. ولذلك يشعر كل منهما بشىء من عدم الامن عندما يقوم كل منهما بدوره علاوه على أن المشرف وبخاصه حديث العهد بالاشراف قد يشعر بعدم الثقة فى نفسه خاصه عندما يسأل نفسه إلى أى مدى أقوم بمساعده الاخصائى على النمو والتقدم. ولاشك أن هذا الشعور يقف حجز عثره أمام المشرف فى مساعدته للإخصائى. أما من ناحيه الاخصائى فهو يشعر بعدم الامن لأنه يتعلم، وهذا صعب لانه يتخلص من شىء ملموس تعود أن يقوم به ليتعلم شيئا غريبا عنه وعدم الأمن والطمأنينه من جانب الاخصائى غالبا مايؤدى إلى أن يقاوم مساعده المشرف له، ولذلك يجب أن يتقبل المشرف أعراض ومقاومه

الاخصائى لمساعده المشرف ويوجه عنايته لفهم الأسباب الداعيه لذلك ويعمل على ازالتها.

ولأهميه هذه المشكلة وانتشارها فى الغالبيه العظمى لعمليات الاشراف ستتحدث عنها بشيء من التفصيل سواء أكان ذلك من الناحيه النظريه، أم من الناحيه العمليه، وذلك بعد الانتهاء من الحديث عن الاجتماع الاشرافى الفردى.

٢- اتجاه كل من المشرف والاخصائى نحو السلطه:-

لاشك أن للمشرف سلطته التى تخولها له وظيفته فى المؤسسه التى قد يسيء الاخصائى ادراكها لخبراته السابقه مع من كانوا فى مراكز السلطه، أو لعدم فهمه وادراكه لمعنى السلطه بصفه عامه، ولذلك يجب على المشرف أن ينظ لهذه الحقيقه بعينى الاخصائى ويتعرف على شعوره وأسبابه، ويقدر ظروفه كانسان له دوافعه وحاجاته وقدراته ووجهات نظره. ويساعده على ادراك معنى هذه السلطه، وانه موجود لمعاونته ومساعدته وليس لاكتشاف الاخطاء ومحاسبته عليها.

ويخطى المشرف اذا اعتقد بناء على سلطته أنه يجب أن يظهر بمظهر الشخص الذى يستطيع أن يجيب على كل الأسئلة التى يسألها له الاخصائى وأنه يعرف الحل لجميع المشكلات التى يتعرض لها، ولايخفى أن نجاح المشرف فى عمله يتوقف على مدى مهارته واستطاعته على تكوين علاقه طيبه مع من يشرف عليه، وأن يشركه فى ايجاد الحل للمواقف التى يتعرض لها، وأنه يستطيع أن يقول فى بعض الأحيان أنه لايعرف الاجابه على بعض الاسئله التى لايعرف الاجابه عنها.

ويجب على المشرف أن يكون واعيا لسلطته التى يجوز أن يسيء استخدامها وفرضها على من يشرف عليه فى أخذ القرارات وانجاز الأعمال، لأنه بذلك يسلب الاخصائى من مسئوليته فى القيام بهذه الأعمال وتحمل المسئوليه كامله، وأن المشرف لم يساعده على تحمل المسئوليه والنمو والتقدم.

فالسلطه ليست خطرا، ولكن الخطر هو سوء استخدامها، وعلى ذلك يجب على المشرف أن يساعد الاخصائى فى ادراك معنى هذه السلطه، كما لايسيء استخدامها، لان ذلك يقف حجر عثره فى نمو العلاقات المهنيه بينهما والاستفاده من الاجتماعات الاشرافيه.

٣- استخدام الاجتماع الاشرافى لحل المشاكل:-

ان المشكلات التى تظهر فى الجماعة تتكون عاده من عده عناصر مختلفه، وعلى المشرف عندما يناقش مشكله من هذه المشاكل أن يقسمها إلى عناصرها، ويقوم بمناقشه وشرح تلك العناصر منفصله عن بعضها حتى يستطيع أن يفهمها ويتقبلها الاخصائى، ويتوقف ذلك على قدره ومهاراته وخبراته.

وهناك بعض الاخصائيين الذين يحاولون أن يخفوا أخطائهم على المشرف لشعورهم أن هذه الاخطاء هى نتاج لـ شلهم وعدم القدره على القيام بالعمل، أو أنهم لم يصلوا بعد إلى هذه الدرجه من المهاره كى يروا الاخطاء التى تظهر فى الجماعه، ويقولون أن كل شيء فى الجماعه على مايرام ويسير سيرا طبيعيا، وعلى المشرف فى هذه الحاله أن يتقبل ذلك، ثم يسأل

الاخصائى أن يتحدث عن بعض نواحى الحياه الاجتماعيه للجماعه كالبرامج أو الأعضاء أو غير ذلك، ولاشك أن المشرف سيجد الماده الغزيره التى يمكنه استخدامها فى مساعده الاخصائى وتعليمه، كما عليه أن يزيد ثقه الاخصائى بنفسه ويركز اهتمامه على الجماعه وليس على نفسه.

٤- عندما يعبر الاخصائى عن وهن عزيمته ومضايقته بالنسبة للموقف الذى يتعرض له فى الجماعه أو المؤسسه:-

يجب أن نعرف أن فى حاجه إلى معونه من قبل المشرف الذى يعمل على مساعدته على التعبير عما يشعر به وتبصيره بالموقف الاجتماعى الذى يواجهه. ويجب على المشرف فى الاجتماعات الاشرافيه أن يقدر ويثنى على كل عمل يقوم به الاخصائى ويستحق عليه أثناء والتقدير، أى أنه يجب على المشرف يعين الاخصائى ويقدر عمله كلما لزم الامر ذلك.

٥- المشكلات الشخصيه للاخصائى:-

قد يرغب بعض الاخصائيين فى استخدام الاجتماعات الاشراقيه لحل مشكلاتهم الشخصيه، وقد يكتشف المشرف نفسه اضطراب الاخصائيين ومخاوفهم، وفى كلا الحالتين فان هناك حاجه للمساعده، ويجب أن نعرف أن المشرف ليس مسئولا عن المشكلات الشخصيه للاخصائى، لأن ذلك خارج عن الدور الذى يجب أن يقوم به، ويستثنى من ذلك حالات سوء التكيف التى لايستطيع الاخصائى أن يستمر فى العمل بدون علاجها.

٦- اللغة التى يستخدمها المشرف:-

يخلق المشرفون فى بعض الاحيان صعوبات للاخصائيين الذين يشرفون

عليهم بسبب اللغه أو الاسلوب الذى يستخدمونه فى التفاهم معهم ولذلك يجب على المشرف أن يستخدم فى معاملاته مع من يشرف عليهم الاسلوب واللغه السهله، أى لايستخدم الاصطلاحات الفنيه التى يصعب فهمها وبخاصه مع الموظفين ذوى الخبره المحدوده، والمتطوعين.

تسجيل الاجتماع الاشرافى:-

يجب على المشرف أن يقوم بتسجيل ملاحظاته ومحتويات مادار فى الاجتماع الاشرافى، كى يستخدم أساسا لتحديد الخطوات التى يجب اتباعها لمساعده الاخصائى. ويجب أن يشمل تقرير المشرف النقط الآتيه:

١-ملاحظات المشرف على الاخصائى، واسلوبه فى استخدام الاجتماع الاشرافى.

٢- الخبرات الجديده التى استفادها الاخصائى.

٣- مظاهر التغير التى حدثت للاخصائى.

٤- المواقف والمشكلات التى نوقشت والقرارات التى اتخذت للمواقف المقبله.

٥- نوع المساعده التى يحتاجها الاخصائى والتى تتخذ أساسا للاجتماعات الاشرافيه المقبله واجتماعات الموظفين.

والآن وقد انتهينا من عرض الجوانب المختلفه للاجتماع الاشرافى الفردى سنتحدث عن مقاومه الاخصائى للاشراف كما سبق أن أشرنا.

مقاومه الاخصائى للاشراف:-

أن مقاومه الاخصائى للاشراف تعد من المشكلات الكبيره التى تقف حجر عثره فى سبيل تعليمه وتدريبه فى مجال العمل مع الجماعات، ولذلك يجب على المشرف أن يستخدم الوسائل التى قد تبدو فى بعض الاحيان (جافه) وغير مستساغه لتحقيق النمو الذى يتطلبه أخصائيو الجماعات. وعلى كل، فان توجيه اخصائى الجماعه الذى يقاوم عمليه الاشراف ومساعده المشرف له ليست عمليه سهله.

وهناك أسباب متعدده يقاوم بسببها أخصائى الجماعه عمليه الاشراف، منها أنه قد يخاف أن يفقد اعتماده على نفسه ويصبح شخصا متكلا على غيره، وهو المشرف فى هذه الحال، أو أنه يشعر بأنه أقل مرتبه ومكانه من المشرف الذى يتميز بمعلوماته الغزيره وخبراته الوفيره، والذى يذهب إليها غالبا كلما واجهته صعوبه أو صادفته مشكله، أو أن الاخصائى قد لايشعر بالحريه ليعبر عن أفكاره بصراحه ويناقش مشكلاته، كما أنه يريد أن يرضى المشرف وذلك بتنفيذ خطط ومقترحاته التى قد لايقتنع بها، هذا باللاضافه إلى أن خبرات الاخصائى المدرسيه والاسريه، وعلاقاته مع جيرانه والمجتمع الذى يعيش فيه الذات تأثير على هذه الظاهره.

ويتضايق الاخصائى عندما يرى أن المشرف يطلب منه دائما أن يتحدث فى حين أن المشرف يأخذ دور المستمع، فالاخصائى يتوقع فى الاجتماعات الاشرافية الأولى، أن يأخذ من المشرف مواقف محدده لما سيقوم به من أعمال مع جماعته، فهو ينتظر أن يعرف البرنامج الذى ستنفذه الجماعه وأعضاؤها، وكيف يتصرف فى مشكلات النظام، والضبط الاجتماعى داخل الجماعه،

وبدلا من هذا، يجد المشرف يقوم بسؤاله أسئله متعدده محاولا اكتشاف اتجاهاته ومعرفه مشكلاته ورغباته، ومساعدته على حل مشكلاته بنفسه، وتحليل صفاته الشخصيه وغير ذلك، ولاشك أن كل هذه المواقف الجديده بالنسبه له وغير المتوقعه تضايقه وتؤثر فيه انفعاليا، وتجعل منه عاده شخصا سلبيا لايتقبل المعرفه التى يقدمها لها المشرف، فيغادر الاجتماع الاشرافى وهو غاضب، ويشعر بأنه لم يستفد شيئا يساعده على تأديه عمله كما يجب، ويستمر ذلك الشعور حتى يدرك الاخصائى أن ذلك لمساعدته كى ينمو مهنيا ويؤدى عمله على أحسن وجه ممكن ولايتم ذلك الا بأشراف واع يساعد على التخلص من هذا الاتجاه الهدام، وهو مقاومته للاشراف واستخدامه له استخداما ايجابيا بناء.

الاجتماع الاشرافى الجماعى

ماهيه الاجتماع الاشرافى الجماعى:-

أن أحد الوسائل المهمه فى عمليه الاشراف هى الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه التى تعد مكمله للاجتماعات الاشرافيه الفرديه ولاتغنى عنها فى عمليه الاشراف. والاجتماعات الاشرافيه الجماعيه، هى اجتماعات يعقدها المشرف مع من يشرف عليهم فقط سواء أكانوا موظفين، أم متطوعين بغرض مساعدتهم على النمو واداء مسئولياتهم المهنيه خير أداء ممكن. هذا، ويجب علينا قبل أن نتعمق فى الحديث عن الجوانب المختلفه للاجتماعات الاشرافيه الجماعيه أن نفرق بينها وبين اجتماعات الموظفين، ومؤتمرات الحالات.

فالهدف الرئيسى لاجتماع الموظفين سواء أكان جزئيا أى لعدد من الموظفين أم كاملا أى لجميع هو العمل وانجازه، وبعباره أخرى أن الوظيفه

الاساسيه لاجتماع الموظفين بالمؤسسه هو التخطيط والتعميم لانجاز الاعمال بالمؤسسه، أى أن اجتماعات الموظفين تختص بمناقشة المسائل اليوميه أو مايصدر من تعليمات أو قرارات تتعلق بالسياسه العامه للمؤسسه. وقد يناقش في بعضها مايستجد من موقف تستدعى قرارات متصله بهذه السياسه قد يشتركون فى اصدارها. كما قد يناقش فى الاجتماع بعض المشاكل المتصله بالعمل، وفى هذه الحاله يكون موضوع المناقشه قد سبق تحديده، ويبدأ المناقشه أحد أعضاء هيئه الموظفين، أو يدعى متحدث خارجى ليقوم بهذه المهمه من حين لآخر. وفى بعض الأوقات تكون هناك سلسله من المناقشات التى تقوم على مؤلف جديد له صله بعمله المؤسسه، أو يدعى بعض المحاضرين لاعطاء سلسله من المحاضرات التى تتصل بعمل المؤسسه على أن تتلوها مناقشات. وعلى كل، فان اجتماعات الموظفين اجتماعات تصطبغ بالصبغه الاداريه وتختلف عن الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه.

هذا، ويجب أن نفرق أيضا بين مؤتمرات الحالات والاجتماعات الاشرافيه الجماعيه، فمؤتمرات الحالات تعقد داخل المؤسسه لاستعراض الحالات العويصه سواء كانت تتعلق بأعضاء الجماعات كأفراد، أو الجماعات كوحدات قائمه بذاتها، وتكون هذه المناقشات بين جميع المشتغلين بالمؤسسه بما فيهم، عند الحاجه طبيب، وطبيب نفسانى، واخصائى فى علم النفس، أو غير ذلك من الاخصائيين الذين يحتاج إليهم فى مثل هذه الحالات، والغرض من وجود هؤلاء الاخصائيين هو تشخيص المشكلات على ضوء التقارير والمعلومات الموجوده، ووضع خطه العلاج الصالحه واستعراض التقدم من وقت لآخر، أو تقرير تغيير العلاج اذا استدعى الحال ذلك.

والآن وقد انتهينا من أخذ فكره عامه عن الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه وعرفنا الفرق بينها وبين اجتماعات الموظفين ومؤثرات الحالات، سنتناول فيما يلي الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه بشيء من التفصيل مبتدئين بفوائد ومزايا هذا الاجتماعات.

مزايا الاجتماع الاشرافي الجماعي:-

للاجتماع الاشرافي الجماعي فوائد ومزايا يلمسها من قاموا بالاشراف على العاملين في المؤسسات الاجتماعيه بعامه ومؤسسات العمل مع الجماعات وبخاصه هذه المزايا يمكن حصرها في الآتي:

١- الاقتصاد في الزمن والمجهود:-

من الفوائد الاساسيه للاجتماع الاشرافي الجماعي هو الاقتصاد في الجهد والزمن، ويظهر ذلك واضحا عندما يشترك أكثر من شخصين لبحث مشكله أو دراسه بعض الحقائق أو المشكلات المشتركه. وواضح أيضا أن المشرف يستطيع أن يوفر الكثير من وقته ومجهوده اذا قام بمساعده من يشرف عليهم جميعا في مشكله تخصهم جميعا أو تخص غالبيتهم دفعه واحد بدلا من الاجتماع مع كل منهم على حده أومساعدتهم على أساس فردي.

٢-التعاون في حل المشكلات ومناقشه الموضوعات المختلفه:-

لاشك أن الاجتماع الاشرافي الجماعي يتيح الفرصه للاخصائيين والمتطوعين كي يتعاونوا ويشتركوا ايجابيا في حل المشكلات والموضوعات المختلفه التي تخصهم وتهمهم جميعا، ولاشك أيضا أن تفاعل أفكارهم وخبراتهم تساعدهم على النمو بعامه ونمو قدراتهم الابتكاريه بخاصه عن

طريق المشاركه الجماعيه والاستفاده من بعضهم البعض. كما أن المشرف الماهر يستطيع أن يرجههم ويثير فيهم الاحساس بالمسئوليه نحو التعاون والاسهام فى المناقشات ودراسه الموضوعات موضوع المناقشه والبحث فى الاجتماع.

٣- بث الثقه والطمأنينه فى نفوس الاخصائيين:-

أن الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه تزيد من طمأنينه الاخصائى وثقته بنفسه لأنه يرى أن لزملائه مشكلات تشابه مشكلاته فلاينسبها لأسباب تتعلق بفشله. ولاشك أن هذه هي احدى الفوائد السيكولوجيه القيمه للإجتماعات الاشرافيه الجماعيه، بخاصه اذا ماكان الاخصائيون من طلاب الخدمه الاجتماعيه أو الاخصائيين حديثى التخرج الذى تنقصهم الخبره وفى حاجه إلى بث الثقه والطمأنينه فى نفوسهم مهنيا دون صعوبه وعلى أساس سليم.

٤- رفع الروح المعنويه للاخصائيين وزياده حماسهم:-

لاشك أن وجود الاخصائيين مع بعضهم فى الاجتماع الاشرافى الجماعى وتفاعلهم مع بعضهم البعض وكذلك تفاعلهم مع المشرف يزيد حماسهم ويعمل على رفع الروح المعنويه بينهم. ولاشك أيضا أن ذلك يؤثر بدرجه كبيره فى نمو الاخصائيين وتأديه وظائفهم على أحسن وجه ممكن، وبالتالى رفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسه للعملاء.

٥- مساعده المشرف على دراسه وفهم الاخصائى:-

لاشك أن الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه تعد بيئه حيويه تساعد المشرف

على دراسه وفهم الاخصائي في أثناء اشتراكه في مناقشه الموضوعات المختلفه مع زملائه في الاجتماع ومعرفه قدراته وحاجاته، وبالتالي يقوم المشرف بتقديم مايحتاجه من مساعده سواء أكان ذلك في الاجتماعات الاشرافيه الفرديه أو الجماعيه.

صعوبات الاجتماع الاشرافي الجماعي:-

سبق أن عرفنا أن للاجتماعات الاشرافيه الجماعيه فوائد ومزايا متعدده الا أن لها بعض المشكلات والصعوبات التي يمكن أن تلخص أهمها في الآتي:

١- عدم شعور الاخصائي بالأمن في بعض الاحيان، ولذلك ينزع إلى السلبيه في الاجتماع ولايشترك في المناقشه خوفا من أن ينكشف أمره أمام المشرف وزملائه.

٢- وجود بعض العوامل الخارجيه التي قد تؤثر على العلاقات بين الاخصائيين داخل الاجتماع، فمثلا حب ظهور بعضهم على البعض الآخر، وكذلك العلاقات العاطفيه بينهم أو المشكلات الانفعاليه للافراد بصفه عامه، لها أثرها الفعال على العلاقات بين الاخصائيين معا قد يؤثر تأثيراً سلبيا على سير المناقشات في الاجتماع.

٣- صعوبه توفير الوقت المناسب للأعضاء الواجب اشتراكهم في الاجتماع.

٤- ليس من الممكن التركيز على المشكلات الخاصه لكل اخصائي في الاجتماع، ويزيد من هذه الصعوبه اختلاف مسئوليات الاخصائيين بالمؤسسه واختلاف مستوى خبراتهم ومهاراتهم.

وعلى كل يجب أن يركز ويهتم الاجتماع الاشرافى الجماعى على الموضوعات والنقط المشتركه، أى التى تهم الاخصائيين جميعا.

ويجب أن يدعو المشرف للاجتماع الاشرافى الجماعى كلما دعت الضروره، أى للصالح العام، ولو أن بعض المشرفين ينظمونها على فترات دوريه منظمه أطول من فترات الاجتماعات الاشرافيه الفرديه، وهى عاده تعقد كل أسبوعين أو كل شهر. وعلى كل، يجب أن يتوقف طول الفتره أو قصرها على المصلحه العامه فقط، حتى لو أدى ذلك لأن تكون هذه الاجتماعات أسبوعيه.

ويجب أيضا ألا يكون عدد الأعضاء فى الاجتماع الاشرافى الجماعى صغيرا حتى لاتكون الخبرات التى يسهم بها الأفراد محدوده، أو كبيرا حتى لاتظهر مشكلات السلبيه فى الاشتراك فى المناقشات، أوتظهر آثار سلبيه للعشيرات بين الأعضاء أو غير ذلك من المشكلات الأخرى، كما يجب أن يعد مكان الاجتماع بحيث تراعى فيه العوامل التى تساعد على نجاح الاجتماع والسابق الاشاره إليها عند الحديث عن المقابله التمهيديه.

المبادىء التى يجب مراعاتها فى الاجتماع الاشرافى الجماعى:-

هناك مبادىء عامه يجب مراعاتها وتطبيقها بالنسبه للاجتماعات الاشرافيه الجماعيه، هذه المبادىء يمكن حصرها فى الآتى:

١- يجب أن يكون الغرض الأساسى من الاجتماع هو نمو الاخصائيين فى النواحى التربويه والمهارات فيجب ألا يستخدم الاجتماع لتوضيح بعض الخطط أو اعلان بعض الامور المتعلقه بالعمل أو الحصول على بعض

المعلومات، وبعباره أخرى، يجب أن تقلل النواحى الاداريه التى يمكن اتمامها عن طريق سبوره النشرات والمذكرات واللجان، أو الموظفين الاداريين، أو الاجتماعات التى تعقد لذلك، التى غالبا ماتكون فى اجتماعات الموظفين التى تختلف عن الاجتماعات الاشرافيه التى يقصد منها نمو الاخصائيين والمتطوعين والطلاب ومساعدتهم على أداء وظائفهم على أحسن وجه ممكن، أى التى تصطبغ بالصبغه التربويه.

٢- يجب أن تكون أغراض الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه واضحه وتتصل بحاجات ورغبات الأعضاء المشتركين فيها، وتصمم وتوضح خططها بعنايه حتى تأخذ صفه الدوام والاستمرار فى مناقشه الموضوعات المتصله فى عده اجتماعات متتاليه، وهذا ليس معناه، أنه لايجوز مناقشه بعض الموضوعات المنفصله عن بعضها كل فى اجتماع منفصل، ولكن يجب ألا يكون ذلك على الدوام.

ولاشك أن مراعاه مناقشه الموضوعات المتصله فى هذه اجتماعات متتاليه يعمل على رفع الروح المعنويه للاخصائيين ويزيد من حماسهم، لانهم سيشعرون بقيمه برنامجهم الذى يسير وفق خطه موضوعه، أى أن هناك جدول أعمال يتصف بالدوام والاستمرار النسبى لاجتماعاتهم، وهذا أفضل بكثير، خاصه من الناحيه المعنويه والسيكولوجيه من عمل جدول أعمال جديد متغير لكل اجتماع الامر الذى قد يترتب عليه تأجيل مواعيد الاجتماعات لسبب أو لآخر.

٣- يجب أن تصمم محتويات الاجتماعات على أساس ديموقراطى تعاونى، أى يشترك الجميع فى تصميمها، ولهذا فوائده المتعدده، فهو يعطى

للموظفين والمتطوعين وطلاب الخدمه الاجتماعيه الاحساس بأنهم يشتركون فى عمليه نموهم، ويزيد من رغبتهم وحماسهم فى الانتفاع من محتوياتها التى تتركز حول حاجاتهم ورغباتهم، وعلاوه على ذلك فهى تعبير صريح عن استخدام المبدأ الديمقراطى الذى يؤكد حقوق الأفراد فى وضع الخطط والسياسه التى تؤثر عليهم.

وعند بدء عمليه الاشراف مع الاخصائيين ذوى الخبره المحدوده والمتطوعين وطلاب معاهد الخدمه الاجتماعيه يجب أن يقوم المشرف باختبار وتحديد الموضوعات التى يرى مناقشتها. وينمو الاخصائيين أو من يقوم المشرف بالاشراف عليهم بصفه عامه يشتركون ويقترحون الموضوعات المختلفه التى يحتاجونها ويرغبون مناقشتها.

وقد يتم ذلك عن طريق اجتماع تمهيدى للاخصائيين لوضع جدول أعمال أو تكليف لجنه للقيام بذلك. وعلى المشرف أن يوجه الأعضاء إلى الموضوعات التى يرى أنهم فى حاجه إلى دراستها ومناقشتها بناء على ملاحظاته، وتقارير الاخصائيين، وكذلك الاجتماعات الاشرافيه الفرديه.

٤- يجب أن يعطى كل عضو فى الاجتماع الفرصه على قدر المستطاع كى يسهم اسهاما فعالا فى عرض أو مناقشه ودراسه بعض الموضوعات التى تبحث وتدرس فى الاجتماع حتى يشعر بقيمته كل فرد، هذا علاوه على الاستفاده، واكتساب الخبره الفنيه.

٥- يجب تقويم الاجتماع بمعرفه المشرف والاخصائيين المشتركين فيه لأن التقويم عمليه ضروريه لمعرفه مدى تحقيق الأغراض والأهداف المرجوه من الاجتماع ونتائجه.

هذا وقد سئل عدد ١٥٠ مشرفا عن العوامل التى تسهم فى نجاح الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه فجاءت اجاباتهم مطابقه لما هو مبين بالجدول الآتى:

جـــدول يســين

العوامل التى تسهم فى نجاح الاجتماع الاشرافى الجماعى

العوامـــــــــل	التـــوزيع التكـــرارى
تصميم جدول الأعمال	٦٨
اشتراك الجميع فى الاجتماع	٣٩
الاهتمام بالمشكلات التى تخص جميع الأعضاء	٣٩
اتاحه فرصه المناقشه لكل عضو	٣٣
مراعاه الاساليب الديمقراطيه	٢٦

ومن الجدول السابق يتضح أن أهم عامل نجاح الاجتماع الاشرافى الجماعى هو اعداد جدول الأعمال الذى يتضمن وضعه الكثير من النقط السابق الاشاره إليها، وليس معنى ذلك ٤ ر الاقلال من شأن باقى العوامل الوارده فى الجدول، فالحقيقه هى أن العوامل الوارده فى الجدول كلهَا مهمه ويجب أن توضع فى الاعتبار بمعرفه المشرف والاخصائيين، والمسأله كما يراها الكاتب مسأله الأفضليه فى الترتيب فقط.

ولاشك أن المشرف يستطيع أن يحقق أهداف وأغراض الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه باستخدام الوسائل التعليميه المختلفه التى تعينه على تعليم وتدريب من يشرف عليهم. وهذه الوسائل متعدده وتتضمن مجموعه الخبرات المباشره الهادفه التى يكون فيها الاخصائى ايجابيا نشطا فعالا، وتكون الخبره التى يمر بها غنيه واقعيه يمكن أن ترى وتسمع أى تشترك فيها الحواس. ومن أمثلتها أن يقوم الاخصائى بشرح وقياده بعض أوجه النشاط أو عرض حاله جماعه على الاخصائيين وقياده مناقشاتها، أو غير ذلك.

وتتضمن الوسائل التعليميه أيضا مجموعه الوسائل السمعيه والبصريه التى منها النماذج والعينات والتمثيليات والتوضيحات العمليه والرحلات والمعارض والصور الثابته كالصور الفوتوغرافيه والرسم المنظور والصور المجسمه الصور الشفافه (الشرائح). والأفلام الثابته، كما تتضمن أيضا الرسوم بأنواعها المختلفه، وبالاضافه إلى المجموعتين السابقتين فان الوسائل التعليميه تتضمن مجموعه الألفاظ سواء أكانت منطوقه كالمحاضرات والمناظرات والندوات والمناقشات.... الخ أم مكتوبه كالكتب والنشرات والمقاولات والمطبوعات بصفه عامه التى لاتدخل الصور والرسوم فيها.

وفى الحقيقه نجد أن المشرف فى عمله يستخدم أكثر من المجموعات السابقه، فهو قد يستخدم طريقه المحاضره، أو طريقه المناقشه (مجموعه الالفاظ) بالاضافه إلى استخدامه لبعض العينات كتقرير دورى لاحدى الجماعات مثلا، أو غير ذلك من الوسائل الأخرى. ونظرا لأهميه المحاضره والمناقشه والتقرير فى الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه سنتحدث بإيجاز عن كل من المحاضره والمناقشه، أما فيما يتعلق بالتقارير التى سبق التحدث عنها كوسيله

من وسائل الاشراف فسيقتصر الحديث عنها في هذا المجال على طريقه اختيارها واستخدامها في الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه.

المحاضـــره:-

المحاضره هي عرض للحقائق والمبادىء والنظريات التي يرى المشرف أو المدرس أن يعرفها لأعضاء الجماعه التي يتعامل معها. وهي تعطي الفرصه لعرض كميه كبيره من المعلومات والخبرات في وقت قصير. ولا شك أن المحاضره تدعو إلى شيء من السلبيه في التفكير بين المستمعين وبعباره أخرى تعتبر المحاضره عمليه ذات اتجاه واحد - من المحاضر للمستمع - فهي بذلك لاتعطي الفرصه لاكتمال التفاعل بين المحاضر والمستمع، وتنمي في المستمع صفه الاتكال والاعتماد على المحاضر الذى يعتبر مصدرا للعلم والمعرفه.

ولاشك أن هذه الطريقه تهتم بالمعلومات وحدها، وتعتبرها هدفا في حد ذاتها، وتغفل جوانب شخصيه المستمع الأخرى، من جسيمه ووجدانيه واجتماعيه، كما أن طريقه الالقاء وثيقه الصله بمفهوم دكتاتورى عن السلطه.فالمحاضر في هذه الطريقه هو وحده صاحب المعرفه، وعلى المستمع أن يتلقى المعرفه منه دون معارضه وهذا لايتفق والديمقراطيه التي تحرص عليها والتي تؤمن بقيمه الفرد وكرامته وتمنحه حق الاشتراك في تقرير أمور نفسه. بينما تشجع المناقشه الاسهام الايجابي في عمليات التفكير بالنسبه للموضوعات المعروضه للمناقشه.

وللاستفاده من المحاضره يجب أن يراعى مستوى معلومات وخبرات المستمعين لها، كما يجب أن يكون صوت المحاضر واضحا وحديثه معبرا بجلاء عما يريد أن يعرفه المستمعين، ويمهد للمحاضره ويقسمها إلى أجزاء

رئيسيه، وعليه أن يلخص مايقوله عن كل جزء عند الانتهاء منها، ويجب أن يتخللها شيء من الحوار والمناقشه والأسئله التى تجدد النشاط وتبعث على أعمال الفكر كلما أمكن ذلك.

وعلى كل يجب ألا يعتمد الاشراف فى المؤسسات الاجتماعيه كثيرا على المحاضرات.

المناقشـــــه :-

للمناقشه اذا ما استخدمت استخداما صحيحا قيمه فائقه كوسيله من بين الوسائل التى تستخدم فى تدريب وتعليم الموظفين والطلاب والمتطوعين لانها تشجعهم على التفكير وتعلمهم اياه.

ويجوز أن تعرف المناقشه بأنها للتعاون المقصود بين أشخاص يفكرون ويتناقشون معها وجه لوجه كأفراد أو كجماعات تعمل معا تحت اشراف قائد المناقشه.

ويتفق الرأى على أن المناقشه هى من أحسن الوسائل التى تستخدم لتعليم الجماعات صغيره الحجم التى تتضمن الفصول المدرسه ومجموعات التدريب. ويتوقف نجاح المناقشه والاستفاده منها على قائد المناقشه وأسلوبه فى قيادتها.

ويجب على المشرف فى الاجتماع الاشرافى الجماعى أن يعرض موضوع المناقشه بوضوح واختصار على قدر المستطع، ثم باقى الأسئله التى تعطى الفرصه لاشتراك الأعضاء وتقديم المناقشه وتركيزها حول موضوع المناقشه، وعليه أن يضيف إلى المناقشه المعلومات التى يعرفها كلما اتضح أن

الأعضاء غير قادرين على اضافه تلك المعلومات، ويوضح النقط الغامضه التى تخفى عليهم، ويلقى الأسئله التى تثير وتشجع الأعضاء على التفكير والاسهام فى المناقشه وتشجع الاخصائيين الذين لايشتركون فى المناقشه على الاشتراك فيها، ويحد من احتكار البعض الآخر لها، ويقوم بتلخيص النقط والاراء المختلفه من وقت لآخر ليذكر الأعضاء بما قيل ويجه المناقشه إلى الهدف المرجو لها دون تحيز لرأى أو فرد، ويلخص كل مادار فى الاجتماع قبل انتهائه، ويضيف عليه مايرى اضافته، ويجوز أن يلقى بعض الاسئله والموضوعات التى يصح دراستها ومناقشتها فى الاجتماع المقبل الذى يتفقون على موعده ومكانه.

هذا، ويجب ألا يخفى علينا كأشخاص مسئولين عن الاشراف على الموظفين والطلاب والمتطوعين أن نعرف أن للمناقشه بعض العيوب، منها أنها عمليه بطيئه ومعطله فى بعض المواقف التى تحتاج لحل سريع، كما أن الاجتماع سيبوء بالفشل اذا كان الاشخاص المشتركون فيه يجهلون موضوع المناقشه، أو أن معلوماتهم عنه قليله ويظل قائد المناقشه سلبيا، ولذلك يستحسن أن يعطى المشتركون فى الاجتماع الفرصه للاستعداد – والاشتراك ايجابيا فى المناقشه، كما يجب على المشرفين أو الاساتذه أن يساعدوا الاخصائيين باقتراح المراجع والمصادر التى تمكنهم من معرفة بعض المعلومات عن موضوعات المناقشه حتى يشتركوا ايجابيا فيها.

التقارير التى تستخدم فى الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه:-

أن استخدام التقارير الخاصه ببعض الحالات المفيده فى مجال الدراسه أصبح واضحا فى مجال تدريس القانون والطب والخدمه الاجتماعيه ولتدريب

طلاب الخدمه الاجتماعيه واعدادهم لاداء وظائفهم فى المستقبل نجد أن أستاذة الخدمه الاجتماعيه داخل حجرات الدراسه يقومون بعرض ومناقشه بعض التقارير التى يكتبها الاخصائيون الاجتماعيون المدربون أو التى يكتبها بعض الطلاب أنفسهم لربط النواحى النظريه بالنواحى العمليه. ويزيد فهم الطلاب وادراكهم للمبادىء والنظريات التى يجب عليهم أن يستخدموها لمساعده الجماعات وأعضائها، وترسم لهم الطريق السليم للتصرف فى المواقف الاجتماعيه التى يتعرضون لها فى حياتهم الجماعيه، وتجنبهم طريقه التجربه والخطأ فى مساعدتهم على قدر المستطاع.

هذا، ونجد أن المشرفين بالمؤسسات يختارون أيضا بعض التقارير لمناقشه محتوياتها من يشرفون عليهم بصفه عامه لرفع مستواهم المهنى وأداء مسئولياتهم فى المؤسسه على أحسن وجه ممكن ولكى تؤدى التقارير الفوائد المرجوه منها يجب أن يراعى اختيارها بمعرفه الاساتذه أو المشرفين النقط التاليه:

١- يجب أن يتضمن التقرير النقط والمواقف التى تتمشى مع المستوى المهنى للجماعه المراد مساعدتها على النمو المهنى، ويتضمن ذلك الاخصائيين الاجتماعيين وطلاب الخدمه الاجتماعيه والمتطوعين.

٢- يجب أن يتضمن التقرير النقط والمواقف التى يراد عرضها على الجماعه لدراستها ومناقشتها.

٣- يجب أن يختار التقارير بحيث تبرز تصرفات سليمه وأخرى غير سليمه فيما يتعلق بالنقط والمواقف التى يراد عرضها على الجماعه لمناقشتها وبذلك فوائدها للدراسين.

٤- يجب أخذ موافقه المؤسسه على استخدام التقارير المنتقاه لمناقشتها قبل استخدامها فى الفصول الدراسيه أو فى الاجتماعات الاشرافيه الجماعيه.

٥- يجب اعاده صياغه التقارير لتكون مختصره ومركزه وتؤدى الغرض الذى من أجله ستستخدم للمناقشه للاقتصاد فى المجهود والزمن بالنسبه للمعلم والمتعلم.

٦- يجب أن تقوم باستمرار التقارير التى تستخدم للدراسه والتدريب حتى تضمن فوائدها.

٧- يجب أن تبدل الأسماء الموجوده فى التقارير المختاره بأسماء مستعاره وتعلم بعض المعالم المميزه للمواقف المختلفه بها، كما يجب ألا تناقش محتوياتها الا فى الجماعات المهنيه، وذلك بقصد الدراسه وتحقيق أغرض فنيه، كما لايصح أن تناقش فى الأماكن العامه حيث يحتمل انتقال موضوعاتها إلى أسماع الغير، كل ذلك تمشيا مع سريه المعلومات.

الاجتماع الاشرافى التقويمى

ماهيه الاجتماع الاشرافى التقويمى:-

توجه عمليه الاشراف عنايتها إلى تحسين البرامج والخدمات التى تقدم بمعرفه المؤسسه، ونحن نعرف أن احدى وظائف التقويم الاساسيه هى مساعده الاخصائى ليقوم بعمله على أحسن وجه ممكن، أى أن التقويم جزء مهم من عمليه الاشراف التى تعطى بدورها الفرصه للتقويم المستمر للبرامج وللاخصائى عندما يقوم بأداء مسئولياته. وفى الحقيقه، يبدأ التقويم منذ أن تبدأ عمليه الاشراف والاجتماعات التقويميه تعطى الفرصه للاخصائى أن

يفهم ويعرف نفسه فى أثناء تأديته لعمله والتقدم الذى وصل إليه منذ بدء فتره العمل أو التدريب إلى الاجتماع التقويمى، كما تعطى الفرصه للمشرف ليوجه الاخصائيين والطلاب والمتطوعين ويساعدهم على النمو والتقدم وتحسين برامج المؤسسه وخدماتها.

فالاجتماع الاشرافى التقويمى هو خبره تربويه يجب أن يمر بها الاخصائى حتى يستطيع أن يعرف مواطن قوته وضعفه ويسهم اسهاما ايجابيا فى نمو نفسه مهنيا ويؤدى مسئولياته على أحسن وجه ممكن. وبعباره أخرى يساعد الاجتماع الاشرافى التقويمى الاخصائى ليعرف أين هو من حيث نموه المهنى، ومن أين يبدأ، وماذا يفعل ليزيل نقط ضعفه ويكتسب المهارات التى تجعل منه اخصائيا ناجحا.

ولأهميه التقويم يخصص المشرف فى المؤسسه اجتماعين من الاجتماعات الاشرافيه الفرديه لتقويم كل أخصائى أو متطوع أو طالب الخدمه الاجتماعيه. أولهما الاستعداد والتمهيد للاجتماع التقويمى، وثانيهما للاجتماع التقويمى نفسه.

وجرت العاده أن الاخصائيين الموظفين أو المتطوعين يقومون فى الظروف العاديه مره كل عام يحدد تاريخه بمعرفه المؤسسه ويعرفه الجميع والمقصود بالظروف العاديه هو أن الموظفين أو المتطوعين يؤدون أعمالهم على وجه مقبول، وأن يسير كل شيء سيرا طبيعيا. أما فى حاله وجود موظف أو متطوع لايؤدى عمله بدرجه مقبوله، فيصح للمشرف أن يعقد معه اجتماعا اشراقيا تقويميا على فترات قد تتراوح بين الشهر والثلاثة أشهر حسبما يرى المشرف، وذلك للتأكد من تغير الاخصائى بالدرجه المطلوبه والا استغنت عنه

المؤسسه. هذا، فى حاله الاخصائيين الموظفين أو المتطوعين، أما فى حاله طلاب الخدمه الاجتماعيه فيقومون مرتين كل عام. أولهما عند نهايه الفصل الدراسى الأول، وثانيهما عند نهايه العام الدراسى، لأن ذلك جزء مهم من برامج الدراسه، وشرط أساسى فى التدريب العملى لأنه يساعدهم على النمو وتحسين مستوى الخدمات التى يؤدونها فى أثناء فترة التدريب. والقيام بوظائف الخدمه الاجتماعيه بعد تخرجهم من معاهدهم.

العوامل التى تساعد على نجاح الاجتماع الاشرافى التقويمى:-

هناك بعض العوامل الأساسيه التى يجب العنايه بها حتى تتم عمليه التقويم فى يسر وتؤتى الاجتماعات الاشرافيه التقويميه ثمارها المرجوه، هذه الملاحظات يمكن حصرها فى الآتى:

١- يجب أن يتقبل الجميع - الموظفين والمتطوعين وطلاب الخدمه الاجتماعيه - التقويم ويعترفوا به على أساس أنه جزء من العمل السنوى الذى يجب أن يتم فى مواعيده المقرره، ولاشك أن عمليه التقبل هذه تتوقف إلى درجه كبيره على العلاقه بين المشرفين ومن يقومون بالاشراف عليهم بالمؤسسه، والتى يجب أن تكون علاقه طيبه تقوم على أساس من الثقه، والحريه، والاحترام المتبادل بين الجميع، كما أنها تتوقف أيضا على الجو الاجتماعى السائد فى المؤسسه الذى توجد، السلطه فيها نحو التقويم ومعناه وأهدافه فاذا ما كان هذا الجو الاجتماعى طيبا تقبل الاخصائيون التقويم وأقبلوا عليه وانتظروه للفوائد التى سيجنونها منه، أما اذا كان الجو الاجتماعى مضطربا فانه يشيع القلق فى نفوس الاخصائيين ولايقبلونه عن طيب خاطر، وقاوموه حتى لو

اشتركوا فيه على أساس رسمى مفروض عليهم من السلطه بالمؤسسه. ،فى هذه الحاله لايجنى الجميع الثمار المرجوه من التقويم.

٢- يجب أن يكون لكل وظيفة مواصفات تتضمن المؤهلات اللازمه لها، وكذلك مسئولياتها، وتتخذ هذه المواصفات أساسا للتقويم، وبمعنى آخر يجب أن يكون لكل أخصائى وظيفه ذات مواصفات ومسئوليات خاصه تتمشى مع مؤهلاته، وبذلك يكون هنا أساس محدد يسترشد به المشرف عند قيامه بتقويم الاخصائى.

٣- يجب أن يكون الاخصائى بالنسبه للقيام بمسئوليات العمل الذى يقوم بتأديته فقط، أى أن التقويم يكون بالنسبه إلى الشخص وتأديته العمل المنوط به فى المؤسسه. فلو فرض مثلا أن أخصائى جماعه عين بمؤسسه ليعمل مع جماعات النشاط المتعدد، ونقلته الاداره بالمؤسسه أو هيئه الاشراف فيها ليعمل مع احدى جماعات الهوايات ولتكن جماعه الفخار مثلا، فان تقويمه يكون على أساس عمله مع جماعه الفخار، تلك الجماعه التى يمارس العمل معها، وليس العمل الذى سبق أن عين من أجله بالمؤسسه لأنه لايمارسه فعلا.

هذا ولو فرض أن انتدب الاخصائى ليقوم بعمل غير عمله الاصلى لفتره زمنيه يعود بعدها لعمله الأصلى، وحل موعد التقويم بالمؤسسه،فيجب أن يقوم الاخصائى بالنسبه لعمله الأصلى وليس بالنسبه للعمل المنتدب إليه، على أن يذكر ذلك فى تقرير التقويم. كما يذكر أيضا الحاله التى يؤدى بها العمل المنتدب إليه.

٤- يجب ألا يفاجا الاخصائى بالتقويم، بل يجب أن يكون على علم

بموعده ونظامه، حتى يستعد له ويشترك اشتراكا ايجابيا فى عمليه التقويم التى يستند نجاحها أساسا على مدى استعداده للاجتماع التقويمى وعلى توجيه المشرف.

٥- يجب أن يتم التقويم فى موعد يسبق فترات الاجازات، أو انتهاء عمل الاخصائى وانتقاله لعمل آخر، أو قبل انتهاء فتره التدريب العملى بالنسبه لطلاب معاهد الخدمه الاجتماعيه. ليكون هناك وقت كاف وفرصه متوفره ليستطيع المشرف فيها أن يزيل آثار المشاعر السلبيه التى يكون التقويم قد أوجدها عند الاخصائى فى أثناء عمليه التقويم. هذا، بالاضافه إلى وجود فرصه كافيه يستطيع فيها المشرف مساعده الاخصائى على الاستفاده من نتائج التقويم.

٦- يجب على المشرف أن يقدر القلق الذى يسود الاخصائى قبل الاجتماعى التقويمى وفى أثنائه حتى ولوكان الاخصائى يبدو هادئا، فهذا الهدوء يخفى وراءه القلق، الذى يوجد لأسباب منها أن الاخصائى غالبا مايتذكر الاخطاء والنقط التى آثارها معه المشرف فى الفتره التى سيقوم فيها، وأن نتيجه التقويم لها أثرها الفعال فى حياته المهنيه وبالاختصار يسود الاجتماع الاشرافى التقويمى مشاعر خاصه تختلف عاده عن تلك المشاعر التى تسود أى اجتماع اشرافى آخر. ولاشك أن الأسلوب الذى يظهر به قلق الاخصائى يتوقف كثيرا على شخصيته كما يتوقف أيضا على المساعده التى تقدمها له المشرف فى الاجتماع التمهيدى للتقويم. وعلى كل، يجب على المشرف أن يهدىء من روع الاخصائى حتى يطمئن بالحريه فى الاشتراك فى المناقشه ويشترك ايجابيا فى الاجتماع.

٧- أن نجاح الاجتماع الاشرافي التقويمي يتوقف في التعاون والاشتراك المتبادل بين المشرف والاخصائي في الاجتماع لمناقشات التي تدور فيه، ولو أن المشرف هو المسئول عن توجيه المناقشه نحو مايراد مناقشته للوصول إلى الأهداف المرجوه من الاجتماع، ويجب أن يعرف كل من المشرف والاخصائي أن الاجتماع الاشرافي التقويمي هو فرصه لمساعده الاخصائي على النمو والتقدم وليس لاكتشاف أخطائه ومحاسبته عليها.

٨- يجب على المشرف والاخصائي في نهاية الاجتماع أن يلخصا المناقشه التي درات في الاجتماع، ويبرز المشرف للاخصائي نقط القوه والضعف عنده لتكون بدايه لتقدم جديد لفتره جديده، أى يجب على المشرف أن يقدر النواحي الطيبه التي قام بها الاخصائي، ويذكر له النواحي التي تتطلب منه عنايه خاصه ليتقدم وينمو فيها. ويجب على المشرف هنا أن يؤكد للاخصائي بأنه موجود في المؤسسه لمساعدته، ومناقشه أى موضوع أو نقطه تتعلق بالنقط التي أثيرت في الاجتماع الاشرافي التقويمي، كما يجب أني يتم ذلك بأسلوب بسيط وواضح، أى يجب أن تكون اللغه المستخدمه في الاجتماع سهله وواضحه حتى لايحدث لبس أو غموض في ادراك بعض النقط.

أما الطريقه التي تناقش بها اتجاهات الاخصائي ومهاراته في عمله، فهى نفس الطريقه التي يناقش بها المشرف الموضوعات المتعلقه بالعمل مع الاخصائي في الاجتماع الاشرافي الفردى وقد سبق شرحها وتوضيحها عند الكلام عن الاجتماعات الاشرافيه الفرديه.

والاخصائيون في الاجتماعات الاشرافيه بعامه والاجتماعات التقويميه بخاصه [illegible] أولهما يتقبل التوجيه والنقد، وثانيهما [illegible]

ويدافع عن أخطائه، ولاشك أن المقاومه مظهر من مظاهر عدم القدره على تكوين العلاقات الطيبه مع الناس، وقد سبق الاشاره إلى ذلك عند التحدث عن الاجتماعات الاشرافيه الفرديه.

الاستعداد للاجتماع الاشرافي التقويمي:-

ولأهميه الاجتماع الاشرافي التقويمي يجب على المشرف والاخصائي الاستعداد للاجتماع. فالاخصائي يجب أن يراجع تقاريره التي كان يكتبها على اختلاف أنواعها، ويفكر في تطوره ونموه وبصفه عامه والمشكلات التي صادفته في عمله وكيف تغلب عليها، وكيف استفاد من الاشراف وغير ذلك من النقط والموضوعات التي تتعلق بعمله بالمؤسسه، كما أن عليه أن يراجع ملاحظاته الخاصه بالاجتماعات الاشرافيه سواء أكانت فرديه أم جماعيه، وكذلك عليه أن يراجع ملاحظاته الخاصه باجتماعات الموظفين، والخلاصه، عليه أن يفكر ويحلل ويجيب على الأسئله التي ستثار في الاجتماع التقويمي والتي سبق أن آثارها معه المشرف في الاجتماع التمهيدي للاجتماع التقويمي.

أما المشرف فعليه أن يستعد للاجتماع بالطريقه التاليه:-

١- على المشرف أن يراجع التقارير التي كان يكتبها الاخصائي نفسه وملاحظاته عليها، كما يراجع التقارير التي كان يكتبها كمشرف بعد الاجتماعات الاشرافيه، وينظر إلى التقارير جميعها كوحده ليعرف منها نقط القوه والضعف لدى الاخصائي، كما يعرف منها نموه وتغيره، كما أن مراجعه المشرف للتقارير تساعده على انتقاء الأمثله الواقعيه التي

يمكن استخدامها لتقرير أو شرح وتوضيح بعض النقط التى تثار فى الاجتماع.

٢- على المشرف أن يراجع ملاحظاته على الاخصائى فى الاجتماعات الاشرافية الجماعيه، وكذلك اجتماعات الموظفين، ولاشك فى أن ذلك يلقى ضوءا آخر على نمو الاخصائى وتقدمه.

يجب على المشرف أن يفكر بعض الوقت فى الكيفيه التى يتعامل بها الاخصائى معه كمشرف وكذلك مع الموظفين والاخصائيون بالمؤسسه ويقارن ذلك باتجاهته نحو معامله الجماعه وأعضائها كما يظهر ذلك من التقارير الدوريه التى يكتبها الاخصائى. ولاشك أن ذلك يلقى ضوءا على اتجاهات الاخصائى، وبذلك يكون المشرف قادرا على مساعدته. فلو فرض مثلا أن الاخصائى يتعامل مع الجماعه التى يعمل معها هى وأعضائها بأسلوب ديمقراطى أى أنه لايسيطر على الجماعه سيطره دكتاتوريه ويفرض عليها آراءه فى شتى نواحى الحياه الجماعيه للجماعه كما يظهر ذلك جليا من التقارير الدوريه التى يكتبها الاخصائى، وكذلك من مناقشاته فى الاجتماعات الاشرافيه إلا أن أسلوب معامله الاخصائى للمشرف وزملائه بالمؤسسه فى الوقت نفسه يتسم بالنزعه إلى السيطره الدكتاتوريه وفرض آراءه ومقترحاته، وجب على المشرف هنا أن يهتم بالامر ليكشف الحقيقه ويعرف نقطه الضعف الحقيقيه عند الاخصائى ويقوم بتوجيهه التوجيه السليم ليساعده على النمو مهنيا.

٣- يجب على المشرف أن يتأمل ويدرس اتجاهاته نحو الاخصائى، ونحو تقدمه ونموه بصفه عامه. ولو أراد المشرف أن يحكم حكما سليما على

عمل الاخصائى وجب على المشرف أن يتعرف على مشاعره واتجاهاته هو نحو الاخصائى ليحرز ذاته ويتخلص بقدرالمستطاع من تأثير العوامل الذاتيه التى قد تعوق تقويم الاخصائى تقويما صحيحا.

وبالاضافه إلى ذلك يجب على المشرف أن يحاول مراعاه العوامل الأخرى أن وجدت، والتى قد تؤدى إلى الخطأ فى تقدير نمو الاخصائى، فلو فرض أن بالمؤسسه اثنين من الاخصائيين يؤديان عملهما على غير وجه مرض الا أن ثانيهما أحسن بقليل من أولهما، نجد أن المشرف يقوم الثانى على أنه شخص كفء يؤدى عمله على وجه مرض، كما أننا نجد عاده أن المشرف حديث العهد بالأشراف يرغب دائما أن يشعر بأن من يشرف هو عليهم ينمون ويتقدمون بنجاح وقد يخفى هذه الرغبه فشلهم أو تقدمهم ونموهم الطفيف، ولذلك يجب على المشرف أن يراعى مثل هذه العوامل حتى يكون مطابقا الحقيقه على قدر المستطاع.

٤- يجب على المشرف أن يساعد الاخصائى فى الاستعداد للاجتماع التقويمى، وتتم هذه المساعده عاده فى الاجتماع التمهيدى الذى يسبق الاجتماع التقويمى نفسه. وهنا يجب على المشرف أن يقوم بمناقشه وتفهيم الاخصائى معنى التقويم وفوائده، والمسئول عنه، ودور كل من المشرف والاخصائى فيه، والنقط التى يمكن أن تثار فى الاجتماع. والأسئله التى يمكن أن تدور حول بعض هذه النقط، والتى على ضوئها يستطيع الاخصائى أن يحضر ويستعد لمناقشة النقط جميعا. وعلى كل، يمكن أن نلخص أهداف الاجتماع التمهيدى للاجتماع الاشرافى التقويمى فى الآتى:

أ- ازاله مخاوف الاخصائى بالنسبه للتقويم، ويتضمن هذا تعريفه معنى التقويم وفوائده.

ب- تعريف الاخصائى وتفهيمه أن التقويم فى الاشراف عمليه يجب أن يسهم فيها كل من المشرف والاخصائى، وأن يتعاونا معا لنجاحها.

جـ- اثاره النقط والموضوعات التى ستثار فى الاجتماع الاشرافى التقويمى.

التقارير التقويميه:-

بعد أن ينتهى المشرف من الاجتماع الاشرافى التقويمى يقوم بكتابه تقرير تقويمى عن الاخصائى. وفيما يلى بعض النقط التى يجب أن يتضمنها التقرير بالاضافه إلى البيانات المعرفه، كاسم المؤسسه،واسم الاخصائى، أو الطالب، واسم المشرف، ونوع المسئوليه التى يقوم بها الاخصائى، وتاريخ التقويم، وفتره التقويم، وغير ذلك:-

- الصوره العامه للاخصائى مع ذكر شيء عن شخصيته وخبراته.

المحتويـــــات

